

Susanne Laitamäki

Ilman asiakkaita ei ole kirjastoa

Kyselytutkimus asiakastyytyväisyydestä ja kirjastonkäytöstä
Jalasjärvellä

Opinnäytetyö

Kevät 2012

Kulttuurin yksikkö

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun ko

Tekijä: Susanne Laitamäki

Työn nimi: Ilman asiakkaita ei ole kirjastoa: Kyselytutkimus asiakastyytyväisyydestä ja kirjastonkäytöstä Jalasjärvellä

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2012

Sivumäärä: 198

Liitteiden lukumäärä:1

Tutkimuksen tavoitteena oli hankkia kvantitatiivista tietoa jalasjärveläisten tavoista käyttää kirjastoa. Haluttiin myös selvittää, miten laadukkaiksi he kokevat eri kokoelman osat. Samoin kartoitettiin tyytyväisyyttä kirjaston kokoelmaan ja palveluihin yleensä. Kysely kohdistettiin kaikenikäisille Jalasjärven kunnankirjastoa käyttäville ihmisille ja se tehtiin lomakekyselynä kirjaston tiloissa talvella 2009–2010. Kyselyyn vastasi yhteensä 197 kirjaston asiakasta.

Alan kirjallisuudesta etsittiin tutkimusta kirjastonkäyttöön liittyvistä ilmiöistä sekä kehittämiskeinoja esimerkiksi markkinoinnin, kirjastotilan ja asiakaspalvelun suhteen. Kyselyssä selvitettiin asioita eri palvelunosien käytön useudesta aina tiedottamisen ja asiakaspalvelun laatuun.

Asiakkaiden kirjastonkäyttötavoista lainaus oli suosituin ja useimmat käyttivät sitä aktiivisesti. Kävi toisaalta ilmi, että on ryhmä aktiivikäyttäjiä, jotka eivät käytä lainausta kovinkaan usein. Vastaajien omien arvioiden mukaan naiset vaikuttivat olevan lainauksessa aktiivisempia kuin miehet. Lehtilukusali on aktiivisessa käytössä, mutta harva kertoi tulevansa kirjastoon viettämään aikaa tai lukemaan. Toisaalta palautteissa toivottiin monesti ”viihtyisää lukunurkkausta”.

Kokoelman osista kaunokirjallisuus, tietokirjallisuus ja lastenkirjat saivat parhaat arvostukset. Kokoelmanosa josta vastaajat olivat vähiten tietoisia, oli äänikirjakokoelma. Vastaajien arvioista kävi ilmi, että varsinkin elokuvakokoelman ja musiikkivalikoiman kehittämiseen olisi hyvä keskittyä.

Asiakaspalvelu sai erinomaiset arvostukset ja viihtyvyyteenkin oltiin yleensä tyytyväisiä, kun taas tiedottaminen osoittautui potentiaalisesti kehityskohteeksi verrattaessa sille annettuja arvostuksia muiden palvelunosien vastaaviin.

Avainsanat: kirjastonkäyttö, Jalasjärvi, asiakastyytyväisyys: kyselytutkimus, kokoelma

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Culture and Design

Degree programme: Library and Information Services

Author/s: Susanne Laitamäki

Title of thesis: With no customers there is no library: A Survey on customer satisfaction and library use in Jalasjärvi

Supervisor(s): Ari Haasio

Year: 2012 Number of pages: 198 Number of appendices: 1

The purpose of this research was to acquire quantitative information about the library use of Jalasjärvi residents, as well as to define how the customers experienced the quality of different parts of the library collection. The research also studied on how satisfied customers were with the service in general. The questionnaire was addressed to Jalasjärvi municipal library users of all ages and it was carried out in library premises during winter 2009–2010. 197 customers participated in the survey.

In the theoretical part of the thesis I studied library use related phenomena as well as ways of developing library marketing, customer service and library space. The questionnaire dealt with questions on different parts of the service, the frequency of the use of library services as well as informing and the customer service quality along with other issues.

Among the ways of library usage, borrowing library material was the most popular and actively used by most of the respondents. Based on respondents' own estimates, women appeared to be borrowing more actively than men. The newspaper and periodicals reading room is in active use, but only few told they came to library to spend time or to read there. In their feedback patrons often hoped for a comfortable place to read.

Among the parts of library collection, adult fiction, nonfiction and children's books received the highest customer ratings. The part of the collection of which the respondents were least aware of was the audio book collection. Respondents' estimates showed that especially the collections of movies and music needed to be focused on and developed.

The ratings for customer service were excellent and the library space was usually experienced as pleasing. On the contrary, informing about services turned out to be a potential development area, when compared to the ratings for the other areas of the library service.

Keywords: library use, Jalasjärvi, customer satisfaction, library collection

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO	7
1 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET	10
1.1 Tutkimusongelmat ja tutkimuksen lähtökohdat	10
1.2 Tutkimusmenetelmät: Asiakaskysely tutkimusmenetelmänä	12
1.2.1 Tutkimusmenetelmän valinta	12
1.2.2 Aineistonkeruumenetelmä.....	13
1.2.3 Otanta	15
1.3 Kyselytutkimuksen toteuttaminen.....	18
1.3.1 Kyselylomakkeen muotoilu.....	18
1.3.2 Aineistonkeruu käytännössä	27
1.4 Keskeiset käsitteet	29
2 KIRJASTONKÄYTTÖ.....	37
2.1 Kirjastonkäytön tilastoja	37
2.2 Lukeminen ja kirja mediana	38
2.3 Kirjastonkäyttö asiakkaan näkökulmasta: miten he käyttävät kirjastoa? ...	41
2.3.1 Kirjastonkäytön motiiveista ja kirjaston käytöstä tiedonhankinnassa	44
2.3.2 Kaunokirjallisuuden käyttö: elämysten etsintää.....	47
2.3.3 Uusia kirjastonkäytön muotoja: haaveena ennakkoluuloton kirjasto	49
2.4 Kirjastotilan merkitys: fyysisen ympäristön vaikutus kirjastonkäyttöön	51
2.5 Kokoelma	54
2.6 Asiakaspalvelu: Ilman asiakkaita ei ole kirjastoa.....	59
2.7 Tiedottaminen ja markkinointi: asiakkaan edut ensisijalla	65
2.7.1 Kirjaston imago ja tulevaisuus.....	67
3 JALASJÄRVEN KUNTA JA KIRJASTO	70
3.1 Jalasjärvi: maalaiskunta Etelä-Pohjanmaalla	70
3.2 Jalasjärven kunnankirjasto.....	72

4	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	79
4.1	Vastaajakuva.....	79
4.2	Palvelujen käytön useus	88
4.2.1	Aukiolotoiveet.....	91
4.2.2	Lainaaminen	92
4.2.3	Uutuushyllyistä ja näyttelyistä lainaus	96
4.2.4	Kaukopalvelu	97
4.3	Ajan viettäminen ja lukeminen kirjastossa.....	98
4.4	Erityiset kokoelmanosat	101
4.4.1	Käsikirjasto.....	101
4.4.2	Kotiseutukokoelma.....	102
4.4.3	Mikrofilmit ja -kortit	103
4.5	Kirjaston tietokoneiden ja internetpalvelujen käyttö.....	104
4.5.1	Tiedonhaku kirjaston tietokoneilla	104
4.5.2	Kirjaston tietokoneiden internetkäyttö	105
4.5.3	Kirjaston internetpalvelujen käyttö	106
4.6	Kirjastoauton sekä Palveluportin ja terveyskeskuksen kokoelmien käyttö	108
4.7	Kokoelma	109
4.7.1	Kaunokirjallisuus	110
4.7.2	Tietokirjallisuuskokoelma	114
4.7.3	Lastenkirjat.....	117
4.7.4	Nuortenkirjat.....	123
4.7.5	Sanoma- ja aikakauslehtikokoelma ja lehtisalin käytön useus	127
4.7.6	Elokuvat	136
4.7.7	Musiikkikokoelma.....	142
4.7.8	Äänikirjat	148
4.8	Tiedottaminen ja tapahtumat.....	151
4.8.1	Tapahtumissa käyminen ja asiakkaiden tapahtumatoiveet	151
4.8.2	Tiedonsaanti tapahtumista	153
4.8.3	Tiedottaminen	155
4.9	Asiakaspalvelu ja tietopalvelu	158
4.9.1	Tietopalvelun ja muun henkilökunnan avun käyttö.....	158

4.9.2	Asiakaspalvelun taso	160
4.10	Kirjasto tilana	166
4.10.1	Viihtyvyys	166
4.10.2	Aineiston löytäminen	170
4.11	Positiivisia toimintoja palautteesta	182
5	YHTEENVETO.....	184
5.1	Kehittämisehdotuksia kirjastolle kyselyn pohjalta.....	185
LÄHTEET		191
LIITTEET		198

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma luokittain.	81
Kuvio 2. Vastaajien sukupuoli ikäluokittain.	82
Kuvio 3. Korkein suoritettu koulutustaso: Prosenttia kaikista vastaajista (%).	84
Kuvio 4. Peruskoulu korkein koulutus.	85
Kuvio 5. Vastaajien asuinalue.	86
Kuvio 6. Asuinalue ikäluokittain.	87
Kuvio 7. Kirjastopalvelujen käytön useus.	88
Kuvio 8. Käytön useus sukupuolittain tarkasteltuna.	89
Kuvio 9. Kirjastonkäytön useus eri ikäryhmissä.	91
Kuvio 10. Lainauksen käyttö (% vastanneista).	93
Kuvio 11. Lainauksen käyttö sukupuolittain tarkasteltuna (vastaajien lukumäärät).	94
Kuvio 12. Palvelujen käytön useus suhteessa lainauksen käyttöön (vastaajien lukumäärät).	95
Kuvio 13. Lainausta uutuushyllystä tai näyttelyistä (prosenttia vastanneista).	97
Kuvio 14. Kaukopalvelun käyttö.	98
Kuvio 15. Ajan viettäminen kirjastossa (prosentteja vastanneista).	99
Kuvio 16. Miten usein asiakkaat lukevat kirjastossa (prosenttia vastanneista). ..	100
Kuvio 17. Käsikirjaston hyödyntäminen.	102
Kuvio 18. Tietokoneiden käyttö tiedonhakuun	105
Kuvio 19. Internetpalveluiden käyttö.	107
Kuvio 20. Asiakkaiden arvosanat kaunokirjallisuusvalikoimalle.	111
Kuvio 21. Tyytyväisyys kaunokirjallisuuskokoelmaan suhteessa siihen, miten usein asiakas käyttää kirjaston palveluita.	112
Kuvio 22. Kaunokirjallisuudelle annetut arvosanat suhteessa siihen, miten usein vastaaja käyttää lainausta.	113
Kuvio 23. Asiakkaiden arvosanat tietokirjavalikoimalle.	115
Kuvio 24. Tietokirjallisuudelle annetut arvosanat suhteessa siihen, miten usein vastaaja käyttää lainausta.	116
Kuvio 25. Asiakkaiden arvosanat lastenkirjavalikoimalle.	119
Kuvio 26. Arvosanat kirjaston lastenkirjoille vastaajien iän mukaan.	120
Kuvio 27. Arvosanat lastenkirjakokoelmalle sukupuolittain.	122

Kuvio 28. Asiakkaiden arvosanat nuortenkirjavalikoimalle.....	124
Kuvio 29. Arvosanat nuortenkirjoille ikäluokittain.	125
Kuvio 30. Lehtisalin käyttö (prosenttia vastanneista).	128
Kuvio 31. Lehtisalin käyttö ikäryhmittäin.	129
Kuvio 32. Asiakkaiden arvosanat sanoma- ja aikakauslehtivalikoimalle.	131
Kuvio 33. Arvosanat sanoma- ja aikakauslehdille ikäryhmittäin.....	132
Kuvio 34. Arvosanat lehtikokoelmalle sen mukaan, miten usein vastaaja kertoi käyttävänsä lehtisalia.....	134
Kuvio 35. Asiakkaiden arvosanat DVD- ja videovalikoimalle.	137
Kuvio 36. Arvosanat elokuvakokoelmalle ikäryhmittäin.....	138
Kuvio 37. Asiakkaiden arvosanat musiikkivalikoimalle.....	143
Kuvio 38. Arvosanat musiikkiaineistolle sukupuolittain.	144
Kuvio 39. Eri ikäryhmien arvosanat musiikkikokoelmalle.	145
Kuvio 40. Asiakkaiden arvosanat äänikirjavalikoimalle.	149
Kuvio 41. Ikäryhmittäiset vastaukset äänikirjakokoelman tasosta.....	150
Kuvio 42. Tapahtumissa ja kirjailijavierailuissa käyminen.	152
Kuvio 43. Asiakkaiden arvosanat kirjaston tiedottamiselle.....	156
Kuvio 44. Asiakkaiden arvosanat palveluista tiedottamiselle ikäryhmittäin.	157
Kuvio 45. Henkilökunnan avun ja asiantuntemuksen käyttö.	158
Kuvio 46. Henkilökunnan avun käyttö ikäluokittain.	159
Kuvio 47. Asiakkaiden arvosanat henkilökunnalta saadun palvelun tasolle.....	160
Kuvio 48. Arvosanat asiakaspalvelulle iän mukaan.	161
Kuvio 49. Palvelujen käytön useus ja arvosanat asiakaspalvelulle.	163
Kuvio 50. Arvosana asiakaspalvelulle sen mukaan miten usein lainausta käytettiin.164	
Kuvio 51. Kirjaston viihtyvyys (% vastaajista)	167
Kuvio 52. Miten hyvin asiakkaat kokivat löytävänsä aineistoa kirjastosta?	171
Kuvio 53. Aineiston löytämisestä annetut arviot iän mukaan.	174
Kuvio 54. Aineiston löytäminen koulutustason mukaan.	175
Kuvio 55. Koulutusaste ja etsityn tiedon löytäminen.	177
Kuvio 56. Aineiston löytäminen suhteessa siihen miten usein kirjastopalveluja käytettiin.....	179

Taulukko 1. Vastaajien määrät sukupuolittain.....	79
---	----

Taulukko 2. Vastaajien ikä luokittain.	81
Taulukko 3. Tunnuslukuja asiakkaiden kokoelmaa koskevista kokemuksista.....	110
Taulukko 4. Mistä vastaajat saivat tietonsa kirjaston tapahtumista?	154
Taulukko 5. Kirjaston viihtyvyyden kokemus ikäluokittain.	167
Taulukko 6. Aineiston löytämisen arviot sukupuolittain.	171

1 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

1.1 Tutkimusongelmat ja tutkimuksen lähtökohdat

On todettu että kirjastopalvelussa työskennellessä on helppoa luottaa omiin arvioihinsa siitä, millaisia asiakkaita kirjastolla on ja mitä he tarvitsevat, mutta että tällainen ”tuntuma” ei lähemmin tarkasteltaessa vastaa todellista asiointilaa. Esimerkiksi eräässä kirjastossa oli miehille suunnattu kirjanäyttely, josta henkilökunta arveli enimmäkseen naisasiakkaiden lainaavan. Kun asiasta tehtiin tutkimusta, paljastui kuitenkin, että näyttely veti puoleensa paljon enemmän miesasiakkaita kuin naisia. (Van Riel, Fowler & Downes, 2008, 50–51.)

Ollessani harjoittelussa Jalasjärven kirjastossa tuli esille tilanne, jota tämä edellä mainittu esimerkki valaisee. Kirjaston työntekijät tekevät työnsä hyvin ja pyrkivät palvelemaan asiakkaitaan parhaalla mahdollisella tavalla. Kuitenkaan varsinaista selvitystä asiakkaiden tyytyväisyydestä ja heidän tarpeistaan ei ollut tehty sitten vuoden 2004. Silloin tehtiin kyselytutkimus jalasjärveläisten mielipiteistä kunnan palveluista; myös kirjastopalveluista. Tämän edellisen selvityksen jälkeen paljon on muuttunut; muun muassa kirjaston tilat ovat vaihtuneet uusiin. Kaivattiinkin tarkempaa tietoa jalasjärveläisten kirjastonkäytön nykytilasta. Tarvittiin yleiskuvaa käyttäjistä ja haluttiin kuulla heidän ehdotuksiaan palveluiden kehittämiseksi. Tällainen tutkimusongelma kiinnosti minua suuresti, ja toki tutkittavaan aiheeseen vaikuttivat myös tietoa tarvitsevan organisaation tarpeet, samalla tavoin kuten rahoittaja voi vaikuttaa tutkimuksen painopisteisiin (Heikkilä, 2008, 23).

Tutkimusongelmana on siis tietotyhjiö kirjastonkäytön tilasta, ja erityisesti siis sellaisen tiedon, joka saadaan asiakkailta itseltään. Tavalliset kirjastotilastot kirjastolla on toki koostettuna ja käytössään. Tärkeää olisi saada tietoa siitä, mitä asiakkaat tulevat kirjastosta etsimään. Mitä he ajattelevat kirjaston kokoelmista? Mitä he ajattelevat tavasta jolla heitä on palveltu? Kirjaston kannalta on myös olennaista saada selville se, löytävätkö kirjastoon tulevat sieltä etsimänsä aineiston.

Tarvetta on myös palvelujen käytön kartoittamiseen. Mitä kirjaston palveluja ihmiset käyttävät? Kirjastopalveluita mitataan usein hyvin pitkälti lainauslukujen perusteella, mutta mihin ihmiset kirjastoa todellisuudessa käyttävät? Tutkimuksessa pyritään kartoittamaan esimerkiksi sitä, miten suuri osa asiakkaista käyttää lehtisalia, asiakastietokoneita, käsikirjastoa, tai muita kirjastopalvelun osia, jotka eivät näy lainausluvuissa. Halutaan tietää myös miten paljon suhteessa kirjastossa käy asiakkaita, jotka tuskin koskaan lainaavat. Tämä olisi tärkeää saada tietoon myös siksi, että selvityksen avulla asiaa voitaisiin ehkä valaista myös päättäjille. Kirjaston merkitys piilee paljon muussakin kuin pelkässä lainaustoiminnassa.

Hyödyllinen olisi myös tieto siitä, onko kirjastonkäytössä eroja asuinalueen suhteen, esimerkiksi käyvätkö keskustassa asuvat useammin kirjastossa kuin ne, joilla on pidempi matka palvelujen äärelle. Hypoteesiksi voisi asettaa muun muassa sen että keskustassa asuvat käyttävät kirjastoautoa huomattavasti vähemmän, mutta mahdollisesti pääsevät käymään kirjastossa useammin.

Tutkimusongelmaan kuuluu myös sen selvittäminen, millaisia toiveita asiakkailla on kirjaston suhteen. Kiinnostavaa on esimerkiksi se, onko eri sukupuolta olevien tai eri ikäisten kirjastonkäyttötavoissa tai tyytyväisyydessä eroja. On kirjaston kannalta varsin hyödyllistä tietää miten käyttäjät kehittäisivät kirjastopalvelua. Myös miesten ja naisten kirjastonkäytön erojen selvittäminen tulisi tarpeeseen. Kirjastoissahan mietitään usein juuri sitä, miten miehiä saisi innostettua kirjaston käyttäjiksi. Tarkastelemalla sitä, mitä tällä hetkellä kirjastoa käyttävät miehet ajattelevat kirjastosta voidaan saada tästäkin asiasta parempi käsitys.

Eri ikäryhmiin kuuluvien kirjastonkäytöllä on myös eroja. Tätäkin halutaan kartoittaa. On tärkeää esimerkiksi tietää, mitä nuoret ajattelevat nuortenosastosta tai vaikka kirjaston viihtyvyydestä. Aivan yhtä tärkeää on se, miten helpoksi senioriasiakkaat kokevat kirjastossa käymisen, ja löytävätkö he sieltä etsimänsä. Kirjastonkäyttäjien kokoelmaa koskevien mielipiteiden selvittäminen on tärkeä osa tutkimusongelmaa. Halutaan tietää eritellysti mitä mieltä asiakkaat ovat eri kokoelman osista – esimerkiksi kaunokirjallisuudesta, lehtivalikoimasta, tietokirjallisuudesta, musiikkiaineistosta, ja niin edelleen.

1.2 Tutkimusmenetelmät: Asiakaskysely tutkimusmenetelmänä

1.2.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimuksen lähtökohtana oli siis se, että haluttiin selvittää kirjaston käyttäjien kokemusta kuntansa kirjastopalveluista. Tutkimusongelma määrittää tutkittavan perusjoukon (Nummenmaa, 2010, 34–35; Karjalainen, 2010, 14–15). Perusjoukko, jota tutkimusongelma ja siitä johdetut tutkimuskysymykset koskevat, ovat Jalasjärven kirjaston asiakkaat. He ovat siis tutkimuksen kohteena. Perusjoukkoa koskien haluttiin tietoa, joka voisi antaa yleiskuvan noiden ihmisten mielipiteistä, joten tutkimusmenetelmän olisi tällöin oltava kvantitatiivinen, eli määrällistä informaatiota tarjoava.

Miten perusjoukko tarkemmin ajatellen rajattiin tähän tutkimukseen? Koska yleiskuvaa asiakkaiden kirjastonkäyttötavoista ja heidän tyytyväisyydestään palveluihin kaivattiin, tutkimus päätettiin rajata koskemaan mahdollisimman monenikäisiä kirjastonkäyttäjiä. Teini-ikäistä nuoremmat kuitenkin päätettiin jättää kyselyn ymmärtämisen vuoksi tämänkertaisen tutkimuksen ulkopuolelle; muuten lomakkeen kysymysten olisi hyvin vaikea täyttää kahta ensimmäistä kolmesta toimivan kysymyksen periaatteesta (Kananen 2010, 94) jotka ovat, että vastaaja ymmärtää kysymykset ja hänellä on tieto niihin vastataksaan. Perusjoukoksi määräytyivät siis aikuisikäiset ja teini-ikäiset Jalasjärven kirjaston asiakkaat.

Koska ei ollut mielekästä koettaa tavoittaa jokaista kirjaston asiakasta, päädyin otantatutkimukseen. Kuten Holopainen ja Pulkkinenkin (2003, 28) sanovat, kokonaistutkimus on mielekäs ainoastaan pienistä, kuten 100 henkilön perusjoukoista. Tämän tutkimuksen tapauksessa perusjoukko on huomattavasti suurempi. Vuonna 2010 Jalasjärven kirjastolla oli 2993 lainaajaa, mikä oli 36.16 % kunnan asukasluvusta (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2010: Perustilastot [Viitattu 17.9.2011]).

Aineistonkeruumenetelmänä kyselytutkimus vaikutti jo varhaisessa vaiheessa hyvältä vaihtoehdolta, sillä se on hyvä keino kvantitatiivisen tiedon hankkimiseksi. Tästä menetelmästä voidaan käyttää muitakin nimityksiä, kuten tilastokysely, survey-tutkimus tai lomaketutkimusprosessi (Ahola, 2007, 47). Nämä eri nimitykset korostavat tutkimusmenetelmän eri vivahteita; ”lomaketutkimus” lomakkeen merkitystä tutkimuksen onnistumisessa, ”tilastokysely” sen tilastollista tietoa keräävää luonnetta. Itse tulen käyttämään pääasiassa termiä kyselytutkimus koska se on neutraali, suomenkielinen ja käytössä vakiintunut. Kuten muun muassa Karjalainen (2010, 11) toteaa, kyselytutkimuksen avulla voidaan selvittää, mitä ihmiset ajattelevat tutkittavasta asiasta; millaisia mielipiteitä, asenteita ja tottumuksia heillä on. Juuri tällaista tietoa tässä tapauksessa etsitään.

Kyselytutkimuksen sanotaan olevan toimiva ja taloudellinen tapa tutkia suuria perusjoukkoja (Heikkilä 2008, 19). Siksi se on paljon käytetty menetelmä eri aloilla asiakkaiden tyytyväisyyden selvittämisessä. Tästä puhuu myös Karjalainen (2010, 10-11). Huono puoli kyselyissä hänen mukaansa on se, että menetelmää käytetään hyvin paljon, varsinkin nykyisellä internetin aikakaudella, mikä on saanut monet kyllästymään kyselyihin ja niiden täyttämiseen. Valitessani tutkimustapaa olin tietoinen tästä heikkoudesta, mutta kyselyllä saavutetut potentiaaliset hyödyt vaikuttivat silti merkittävämmiltä kuin nämä heikkoudet. Sitä paitsi kyseisen kirjaston asiakkaat eivät kovin todennäköisesti ole kyllästyneitä juuri kirjastosta tuleviin toistuviin kyselyihin – edellisestä kyselystä kun on jo useampi vuosi.

1.2.2 Aineistonkeruumenetelmä

Ahola (2007, 49) mainitsee Punchiin viitaten tutkimusmenetelmän valinnassa tärkeimpänä asiana itse tutkimuksen tarkoituksen, ja kysely menetelmänä sopii mielestäni erittäin hyvin selvitettäessä kvantitatiivisesti asiakkaiden kokemuksia kirjastosta. Ahola kuitenkin mainitsee muidenkin asioiden vaikuttavan tutkimusmenetelmien valintaan: hän mainitsee muun muassa käytännön mahdollisuudet tällaisena tekijänä (2007, 55). Ne ovatkin eräs tärkeä seikka tutkimukseeni valittuja tutkimusmenetelmiä, myös aineistonkeruumenetelmiä ajatellen.

Valitsin paperilomakkeella tehtävän kyselyn, sillä monet seikat puolsivat tätä aineistonkeruumenetelmää. Vaihtoehtoisesti aineisto oltaisiin voitu kerätä internet-kyselylläkin, mutta vaarana oli vastaajien ikäjakauman vääristyminen ja se, ettei tutkittaville oltaisi tarpeeksi tehokkaasti saatu tietoa kyselyn olemassaolosta (Heikkilä 2008, 69). Kirjaston asiakkaisiin kuuluu paljon eri ikäisiä ihmisiä ja tavoitteena oli saada vastauksia jokaiselta ikäryhmältä. Internet-kysely ei mm. Vallin (2007, 111) mukaan ole paras mahdollinen vanhemman väestön tavoittamiseen. Paperikyselyn toteuttaminen vaikutti myös käytännön toteutuksen kannalta hallittavammalta kuin internet-kysely. Perinteinen paperilomake vaikutti näistä syistä paremmalta vaihtoehdolta kohderyhmää ajatellen.

Aineistonkeruutapa tuli pohdinnan jälkeen olemaan seuraavanlainen: kysely olisi jaossa paperilomakkeena kirjaston tiloissa, niin että kuka tahansa asiakas voisi osallistua tutkimukseen. Kysely olisi vastattavissa pidemmän aikaa, jolloin tilaisuus osallistua tulisi jälleen kerran mahdollisimman monille. Tavoitteena aineistonkeruutavan valinnassa oli, että asiakkaat tavoitettaisiin parhaiten.

Tutkimukseen haluttiin osallistuvan nimenomaan kirjaston asiakkaiden, ei tällä kertaa ei-käyttäjien. Tällainen ylipeitto, kuten ei-käyttäjien vastaaminen kyselyyn, haluttiin estää mahdollisimman hyvin. Toisaalta ei liioin toivottu alipeittoisuutta, eli sitä, että jotkut kohderyhmään kuuluvat karsiutuisivat tutkimuksen piiristä. Heikkilä (2008, 34–35) mainitseekin näistä riskeistä ja kytkee ne tilanteeseen, jossa tutkimuksen tekijältä puuttuu perusjoukon kokonaisuudessaan kuvaava luettelo tai tilanteeseen, jossa tämä luettelo on vaillinainen. Kirjastollahan on tietenkin tietokantansa asiakkaista. Tutkimukseeni sitä ei kuitenkaan voinut harkita käytettävän, sillä asiakkailta ei ole kysytty lupaa asiakastietojen käyttöön tutkimustarkoituksiin (L 21.5.1999/621, L 22.4.1999/523). Siksi kysely kirjaston tiloissa vaikutti yksinkertaisesti parhaalta vaihtoehdolta.

Kohdeperusjoukkoon kuuluvat siis kaikki Jalasjärven kunnankirjaston asiakkaat, mutta kehikkoperusjoukon muodostavat ne, jotka käytännössä pystytään tavoittamaan (Heikkilä 2008, 34). Kirjastotiloissa jaossa olevalla lomakkeella ylipeitto vältetään, sillä voidaan sanoa että jokainen kirjastoon tuleva käyttää kirjastoa jollain tavoin; hän on siis kirjaston käyttäjä, asiakas. Sana ”asiakas” määritellään tarkemmin käsitteiden yhteydessä. Jotta kirjastoautonkaan käyttäjät

eivät jäisi tutkimuksen ulkopuolelle, lomake olisi jaossa ja täytettävänä myös kirjastoautossa.

Ymmärrän että se, että kysely on sidottu kirjastotiloihin vaikuttaa siihen, kuka voi osallistua. Esimerkiksi ulkopuolelle jäävät ne kirjaston asiakkaat, jotka juuri kyselyn suorittamisaikana eivät satu käymään kirjastossa. Tähän paikkaan liittyvän rajoittuneisuuden aiheuttamaa virhemahdollisuutta haluttiin estää mahdollisimman paljon sillä, että kysely olisi aineistonkeruun aikana saatavilla jatkuvasti kirjaston tiloissa. Tällä estettäisiin esimerkiksi viikonpäivän tai kellonajan vaikutus siihen, millaisia vastaajia on liikkeellä (Kananen, 2010, 100–101). Aineistoa kerättäisiin yhtäjaksoisesti ja mahdollisimman pitkään.

Paikkaan rajoittuneisuus voi inhimillisestikin ajatellen aiheuttaa sen, että jotkut jättävät vastaamatta. Jos on kiire, ei kyselyyn kovin helposti lähdetä vastaamaan juuri tuolla hetkellä. Siksi asiakkaille annettiin mahdollisuus viedä lomake halutessaan kotiin täytettäväksi. Kun lomake on mahdollista täyttää kotona, vahvuutena on aikaan sitoutumattomuus; henkilö voi vastata hänelle sopivana, rauhallisena hetkenä (Valli 2007, 106).

Jotta kyselyyn tulisi vastaamaan mahdollisimman monenlaisia ihmisiä, lomakkeita sijoiteltiin eri puolille kirjastoa; lukusaliin, käsikirjastoon, sisääntuloaulan pöydälle, lainaus- ja palautustiskille ja hakukoneiden ja internetkoneiden läheisyyteen. Näin tehtiin siksi, että ihmisillä on luultavasti erilaiset kirjastossa-asiointiritiinit; toinen käy aina lehtisalissa, yksi hakee usein tietoa koneilta, joku taas saattaa napata usein vain ensimmäisen kirjan uutuushyllystä ja lainata sen. Lomakkeiden sijoittelulla tähdättiin siihen, että mahdollisimman moni asiakas törmäisi lomakkeeseen asioidessaan kirjastossa.

1.2.3 Otanta

Otanta ja otoskokoa mietittäessä tärkeiksi asioiksi on määritelty mm. tutkimusaiheen ominaisuudet, miten heterogeeninen tutkittava ryhmä ihmisiä on ja sitä, miten tarkkoja tuloksia halutaan (Heikkilä 2008, 42-43; Ahola 2007, 56). Karjalainen (2010, 33) ja Kananen (2010, 102) mainitsevat jonkinlaisena hyväksi

todettuna alarajana sata tutkimusyksikköä. Karjalainen kirjoittaa tässä yhteydessä myös, että tutkittaessa alueellisesti jotain ilmiötä, kuten tehtäessä yrityksen imagotutkimusta jollain tietyllä alueella, hyvä mahdollinen otoskoko olisi 150-300. Mielestäni kirjaston asiakastutkimus, koskien tiettyä kuntaa, on melko samantyyppinen tapaus kuin tämä Karjalaisen mainitsema. Siksi vähintään 200 vastaajan tavoite todettiin sopivaksi otoskooksi. Kuten Valli (2007, 112) mainitsee, useammat vastaukset tekevät tilastollisen vertailun helpommaksi, joten 200 vastauksen rajaa pidettiin aineistonkeruussa hyvänä alarajana.

Nummenmaan (2010, 26) teoksessaan esittämän otantasuhteen laskukaavan mukaan tutkimukseni otantasuhde olisi 6,68 % populaatiosta, kun populaatiolla tarkoitetaan vuoden 2010 kaikkien lainaajien lukumäärää, joka oli 2993, kuten aiemmin mainitsin.

Kuten aiemmin totesin, kirjaston asiakasrekisteriä ei voitu tutkimukseni yhteydessä laillisista syistä käyttää perusjoukon määrittämiseen ja otantaan. Tämän vuoksi sekä systemaattinen otanta että yksinkertainen satunnaisotanta olivat mahdollisuuksien ulkopuolella, sillä ne vaativat rekisterin perusjoukosta (Karjalainen 2010, 31-32).

Tilastollisesti todennäköisyysotanta, kuten esimerkiksi yksinkertainen satunnaisotanta, on edustavuudeltaan paras ja suositeltava vaihtoehto. Lähtökohtana on se, että jokaisella perusjoukkoon kuuluvalla on yhtäläinen todennäköisyys tulla valituksi otokseen (Kananen 2010, 97). Mutta kuten Kananen mainitsee, rekisterin puuttuminen – tai tässä tapauksessa sen käytön estyminen – tekee todennäköisyysotannan käytön mahdottomaksi. Päädyin mm. näiden seikkojen perusteella lopulta siihen, että tutkimuslomake olisi kaikkien saatavilla kirjaston tiloissa ja kirjastoautossa, jotta kuka tahansa niissä käyvä voi osallistua tutkimukseen.

Tällaisessa menetelmässä on tietenkin nähtävissä valikoitumisen vaara; jos vastaaminen jätetään ainoastaan asiakkaiden mielialojen varaan, vastaajiksi voivat hyvinkin karsiutua vain ne, jotka ovat hyvin kiinnostuneita kirjastosta, sen vakioasiakkaita, tai vain innokkaita kyselyyn vastaajia (Karjalainen 2010, 10). Tällaisen vaikutuksen vähentämiseksi otettiin kyselyn levittämisen aikana tavaksi

asiakaspalvelutiskillä järjestelmällisesti tarjota lomaketta täytettäväksi, mikäli kyseinen asiakas ei ollut vielä vastannut kyselyyn. Asiakkaalle annettiin myös mahdollisuus vastata kyselyyn kotona, mikäli hän ei ehtinyt keskittyä asiaan juuri sillä hetkellä. Tietenkään ketään ei voitu pakottaa vastaamaan kyselyyn, jos hän ei niin halunnut tehdä.

Edellä mainitun kaltaisesta vastaamaan kehottamisesta mainitessaan Karjalainen (2010, 35) painottaa, että otoksen sijasta tuloksena on aina näyte perusjoukosta. Käytännössä näin on tässäkin tapauksessa. Kuitenkin mielestäni on huomionarvoista, että tässä tapauksessa kehottaminen oli järjestelmällistä ja kokemukseni mukaan enemmistö suostui osallistumaan kyselyyn. Harva kieltäytyi. Toisaalta esimerkiksi systemaattistakin otantaa käyttävissä tutkimuksissa valikoituu katona pois tutkimuksesta joitain henkilöitä, joista jotkut siksi, etteivät he halua osallistua tutkimukseen – ja tämän myöntää Karjalainenkin (2010, 34). Mielestäni siis, vaikka tutkimuksessani ei ole käytetty todennäköisyysotantaa, ja kyseessä on näyte, ei voida puhua hyödyttömästä tutkimuksesta; noin 200 vastaajan näyte kirjastossa käyneistä tarjoaa jo varsin hyödyllistä perspektiiviä kirjaston tarkoituksiin selvittää kirjastossa käyvien mielipiteitä. Tämäkin näyte kertoo jo paljon kirjastossa käyvistä.

Vaikka mahdollisuutta varsinaiseen todennäköisyysotantaan ei ollut, tasapuolista mahdollisuutta tulla osaksi tutkimusta pyrittiin tukemaan siten, että kyselyllä kerättiin aineistoa mahdollisimman pitkällä aikavälillä ja se oli saatavilla kirjaston tiloissa jatkuvasti. Tällä pyrittiin erityisesti välttämään mukavuusotannan kaltaisia vääristymiä, jollaisia tulee kun esimerkiksi aineistoa kerätään silloin kuin on helpointa ja siellä missä se koetaan kevyimmäksi, kuten esimerkiksi aina samana kellonaikana (Kananen 2010, 99;). Kysely oli jaossa marraskuusta 2010 pitkälle tammikuuhun 2011. Kuten jo mainittu, vastausmahdollisuuksia lisättiin myös sillä, että lomakkeen saattoi täyttää kirjaston tiloissa tai asiakkaan oli mahdollista viedä se mukanaan kotiinsa ja palauttaa täytettynä kirjastoon.

1.3 Kyselytutkimuksen toteuttaminen

1.3.1 Kyselylomakkeen muotoilu

Lomakkeen muotoilu alkoi pohjimmiltaan tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten muotoilusta. Nämä selvitettävät asiat pilkottiin osiin asioiksi, joita haluttaisiin selvittää – ja pyrin sitä kautta löytämään oikeanlaiset kysymykset vastaajilta kysyttäviksi. Se, mitä tutkimuksella halutaan selvittää, onkin näin ollen lähtökohtana kysymyslomakkeen muotoiluun (Holopainen & Pulkkinen, 2003, 39).

Ahola (2007, 47, 53–55, 60–64) kiinnittää huomion lomakkeen merkitykseen psykologiselta kannalta; kysymysten tulkitseminen ja niihin vastaaminen on kognitiivinen prosessi, johon kysymyksen asettelu, sanamuodot ja vaihtoehdot samoin kuin lomakkeen visuaalinen rakenne vaikuttavat. Kaikki nämä seikat tulisi ottaa huomioon lomaketta laadittaessa.

Lomakkeen laatiminen ei siis ole mitenkään helppo prosessi. Kysymysten järjestyksen suhteen kuitenkin yleisenä sääntönä pidetään mm. seuraavaa: ensin taustakysymykset, sitten itse aihetta koskevat helpot kysymykset ja niiden kautta siirrytään vaikeampiin, minkä jälkeen lopussa taas on helpompia kysymyksiä (Valli 2007, 103–104). Toisaalta esim. Kananen (2010, 92) pitää taustakysymyksiä sellaisina, jotka yleensä sijoitettaisiin lomakkeen loppuosan helpoiksi kysymyksiksi. Myös Valli mainitsee tällaisen mahdollisuuden. Tämä toimiikin varmasti hyvin kyselyissä, jotka ovat pitkiä, ja joihin vastaamiseen kuluu niin paljon aikaa, että on riski että vastaaja väsyä. Kuitenkin minun kyselyni oli tarkoitus pysyä mahdollisimman lyhyenä; siitä ei tulisi kymmensivuista paperinippua. Siksi päätin sijoittaa kyselyssäni taustakysymykset ensimmäiseksi ja sen jälkeen aiheeseen liittyvät kysymykset.

Heikkilä (2008, 55–56) jakaa kysymykset tyypeittäin mm. tosiasiakysymyksiin, arvionvaraisiin tosiasiatietoihin ja asenteita, arvoja ja mielipiteitä koskeviin kysymyksiin. Tosiasiakysymyksiä kyselylomakkeessani (ks. Liite 1.) edustavat alun taustakysymykset 1-4: sukupuolta, ikää, koulutusastetta ja asuinalueetta koskevat kysymykset. Arvionvaraisia tosiasiatietokysymyksiä ovat sen sijaan

kysymys kirjastopalvelujen käytön useudesta (kysymys 5.), vastaajan tiedonsaannista kirjaston tapahtumien suhteen (12.) ja kysymykset eri palvelun osien käytön useudesta (kysymys 7. alakohtineen), sillä kuten Heikkiläkin toteaa, näitä tietoja on vaikea muistaa tarkasti, ja vastaajan on arvioitava hieman vaihtoehtojaan. Näiden mainittujen lisäksi loput kysymykset lomakkeellani ovat mielipidettä tai asennetta mittaavia (kysymykset 6, 8-11 ja 13), kuten kysymykset siitä, mitä mieltä vastaaja on kustakin kirjaston kokoelmanosasta.

Vastaamistapaan liittyen kysymykset voidaan lajitella strukturoituihin, avoimiin ja sekamuotoisiin kysymyksiin. Avoimia kysymyksiä käytetään erityisesti kvalitatiivista tietoa etsittäessä, mutta vapaan vastaamistavan vuoksi ne ovat tutkijalle työläitä käsitellä, sillä sanallisia vastauksia on hankala luokitella. Niillä tosin saadaan usein erilaisia näkökulmia asiaan ja ne ovat hyviä etsittäessä parannusehdotuksia. Avointen kysymysten huono puoli on tosin vastaamatta jättämisen helppous (Valli 2007, 124). Strukturoidut kysymykset, eli kysymykset, joihin on annettu valmiit vastausvaihtoehdot ovat puolestaan haastavampia laatia, mutta helpompia käsitellä syötettäessä tilasto-ohjelmaan. Niitä sanotaan myös suljetuiksi kysymyksiksi. Niitä käytettäessä on tiedettävä vastausvaihtoehdot, jotta jokaiselle vastaajalle löytyisi sopiva vaihtoehto, ja vaihtoehtojen on yleensä oltava toisensa poissulkevia (Ahola 2007, 57). Lisäksi on sekamuotoisia kysymyksiä, eli suljettuja kysymyksiä, joissa on myös avoin vastausvaihtoehto, kuten usein kyselyissä nähtävä ”muu, mikä?”-vaihtoehto, jota käytetään kun kaikkien vaihtoehtojen löytymisestä ei ole varmuutta. (Heikkilä 2008, 49–52.)

Käytin lomakkeessani kaikkia näitä kolmea kysymystyyppiä. Enimmäkseen käytin strukturoituja kysymyksiä. Tällaisia olivat esimerkiksi kaikki taustatietokysymykset ja mielipidettä koskevat kysymykset, kuten ”Miten hyvin kirjasto mielestänne tiedottaa palveluistaan?” tai ”Millainen on mielestänne kirjaston viihtyvyys?” Näissä kahdessa vastausvaihtoehtoja oli viisi, erinomaisesta huonoon.

Sekamuotoisia ja avoimia kysymyksiä kyselyyn tuli kumpaakin yksi. Sekamuotoinen kysymys on ”Mistä saatte tavallisesti tietonne kirjaston tapahtumista?”, jossa on siis muiden vaihtoehtojen lisäksi vaihtoehto ”muualta, mistä?” Tämän lisäsin juuri siitä syystä, että en voinut olla varma saavatko kirjastossakävijät tietonsa juuri lomakkeella nimeämistäni lähteistä. Kyselyn ainut

avoin kysymys puolestaan on ”Miten kehittäisitte kirjaston palveluja?” Tämän tarkoituksena oli saada vastaajat tuomaan ilmi ideansa kirjaston kehittämiseksi ja suoda heille mahdollisuus antaa myös kritiikkiä.

Strukturoiduissa mielipidettä koskeissa kysymyksissä käytin eräänlaista variaatiota Likertin asteikosta (Valli 2007, 116). Käytin samaa asteikkoa kaikissa tämän tyyppisissä kysymyksissä, ainoastaan muokaten vaihtoehtojen taivutusta kysymykseen sopivaksi. Esimerkiksi kysymykseen ”Miten hyvin löydät kirjastosta etsimäsi?” vastausvaihtoehdot ovat: 5= erinomaisesti, 4= hyvin, 3= melko hyvin, 2= kohtalaisesti, 1= huonosti. ”En osaa sanoa”-vaihtoehtoa en käyttänyt mielipiteeseen liittyvissä kysymyksissä numero 6, 9, 10, ja 11, sillä halusin mahdollisimman monien vastaajien ottavan kantaa näihin kysymyksiin. Tällaista menettelyä on käytetty Likertin asteikkoa käytettäessä aiemminkin, kuten Vallikin kertoo.

Toisaalta kokoelman osien laatua koskevassa kysymyssarjassa (8.) halusin suoda mahdollisuuden olla ottamatta kantaa. Jos ei koskaan käy kirjaston lastenosastolla, henkilöllä tuskin on kovin selkeää mielipidettä lastenaineiston laadusta. Siksi tämän kysymyssarjan yhteydessä on edellisessä kappaleessa mainittujen vaihtoehtojen lisäksi vaihtoehto ”0= En tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”. Tämän kysymyksen kohdalta halusin arvion vain niiltä, joilla on jonkinlainen kokemukseen perustuva mielipide kokoelmanosasta. Mielestäni se oli hyödyllinen jotta voitaisiin kartoittaa hieman sitä, mitä osia kokoelmasta kukin käyttää – ja mitä mieltä on juuri niistä kokoelmista, jotka parhaiten tuntee. Tällöin vältetään summittaisimmilta arvioinneilta. Toisaalta ongelma tämän vaihtoehdon olemassaolossa on kylläkin se, että tämä vastausvaihtoehto saattaa olla joskus helppo keino sivuuttaa kysymys sen enempää ajattelematta. Tiedostin tämän lomaketta muotoillessani, ja näin vaihtoehdon – heikkouksista huolimatta – tarpeelliseksi tiedon luotettavuuden kannalta.

Olen tähän mennessä eritellyt kysymystyyppejä ja strukturoitujen kysymysten vaihtoehtoja. Seuraavaksi syvennyn itse kysymysten laatimiseen. Samoin kerron syyt miksi kukin kysymys on osana tutkimusta.

Kuten mm. Valli (2007, 102) mainitsee, kysymysten laatiminen on tärkeä vaihe, sillä kysymystenasettelu on virhelähteistä suurimpia. Vallin suositusten mukaan halusin välttää kaikkea johdattelevuutta ja tavoitteena oli tehdä kysymyksistä mahdollisimman yksiselitteisiä. Heikkilä (2008, 48) mainitsee hyvän lomakkeen kysymyksiä koskevissa määritelmissään mm. kysymysten loogisen etenemisjärjestyksen, selkeät vastausohjeet ja kysymysten aihekokonaisuuksien ryhmittelyn. Sovelsin kaikkia näitä. Aihekokonaisuuksia ryhmittelin siten, että kysymyskokonaisuudet 7. ja 8. kokoavat oman aiheensa kaikkia osa-alueita koskevat kysymykset yhtenäisiksi osioiksi. Mielestäni oli myös loogista ensin johdattaa vastaaja miettimään omaa kirjastonkäyttöään ja sen useutta (kysymykset 5.-7.) ja sitten siirtyä syvempiin, laatua koskeviin kysymyksiin (kysymyskokonaisuus 8.) ja mielipidekysymyksiin (kysymykset 9.-11.). Lopussa jäähdyttelykysymyksenä toimii kysymys 12. ”Mistä tavallisesti saatte tietonne kirjaston tapahtumista”? Siihen johdattelee myös edellinen kysymys ”Miten hyvin kirjasto mielestänne tiedottaa palveluistaan?” Tämän jälkeen tulee vielä avoin kysymys siitä, miten vastaaja kehittäisi kirjastopalveluita. Se oli mielestäni ehdottomasti selkeintä sijoittaa viimeiseksi, eikä esimerkiksi lomakkeen puoliväliin.

Jotta tutkimus olisi tehokas ja hyödyllinen, kysymysten on oltava olennaisia, eikä turhia kysymyksiä saisi olla (Heikkilä 2008, 32). Olenkin harkinnut erikseen jokaisen kysymyksen tarpeellisuutta. Taustakysymyksinä kysyn sukupuolta, ikää, koulutusastetta ja asuinaluetta. Ikä ja sukupuoli ovat hyvin yleisiä kyselytutkimuksissa käytettäviä taustamuuttujia. Melko usein kysytään myös koulutusastetta, ja koin että se olisi kiinnostava tekijä, jonka suhteen vastauksia voisi vertailla. Vaikutti myös kiinnostavalta verrata kunnan koulutusrakennetta kirjastonkäyttökyselyyn vastanneiden koulutustaustaan. Toivoin myös voivani selvittää jonkin verran, vaikuttaako koulutustaso jotenkin vastanneiden kirjastonkäyttöön, ja onko tässä asiassa havaittavissa jonkinlaista kaavaa.

Paikallisesta näkökulmasta asuinalue oli taustakysymyksenä tärkeä tekijä. Tämän taustakysymyksen vaihtoehtoiksi valitsin seuraavat: 1) Jalasjärven keskusta, 2) Jalasjärvellä keskustan ulkopuolella ja 3) Asun muualla kuin Jalasjärvellä. Viimeinen vaihtoehto kattaa mm. vanhempiensa luona käyvät opiskelijat ja ihmiset, jotka ovat esim. töissä Jalasjärvellä ja käyvät siellä kirjastossa

työmatkallaan. Jaoin Jalasjärvellä asuvien vastausvaihtoehdot keskustaan ja sen ulkopuoliseen alueeseen. Jalasjärvellä tehdyssä vuoden 2004 kyselytutkimuksessa tämä taustakysymys oli jaettu niin, että vaihtoehdoiksi oli eritelty keskustan lisäksi 9 sivukylää, jokainen omaksi vaihtoehdokseen. Mielestäni tämä olisi ollut kuitenkin asiaton tapa jakaa vaihtoehdot, sillä vastaajat yksilöityvät liiaksi, mistä mm. Heikkilä (2008, 58) varoittaa. On riittävää tämän kyselyn tarkoituksiin, että asiakkaat pystytään jakamaan keskustassa asuviin ja sen ulkopuolella asuviin, sekä ulkopaikkakuntalaisiin. Näin voidaan säilyttää luottamuksellisuus.

Ikää koskevassa taustakysymyksessä vastaajien ikäjakauman mittariksi valikoitui viisiportainen asteikko, jossa vanhinten ja nuorinten luokkia lukuunottamatta muissa on 15 vuoden "ikähaarukka", esimerkiksi 35–49-vuotiaat. Alin ikäluokka ovat alle 20-vuotiaat ja korkein ikäluokka ovat eläkeikärajan 65 vuotta saavuttaneet ja ylittäneet. Tuo eläkeikärajan asettaminen raja-arvoksi korkeimpaan ikäluokkaan oli kriteeri, jolla koetin saada selkeyttä ikäjakauman mittaamiseen. Ikää tultaisiin käyttämään samantapaisesti kuin koulutustaustaa ja sukupuoltakin, selvittämään vaikuttaako se jotenkin vastaajien kirjastokäyttäytymiseen. Tietenkään tällaisen poikittaistutkimuksen taustakysymyksillä ei selviä syy-seuraussuhteita, mutta voidaan nähdä esiintyvätkö jotkin tietyt asiat yhdessä, vai onko niillä mitään yhteyttä toisiinsa.

Varsinaisesti kirjastonkäyttöä koskevista kysymyksistä aloitan kysymyksellä, jossa vastaaja arvioi oman kirjastopalvelujen käyttönsä useutta (kysymys 5.) asteikolla päivittäin, viikoittain, kuukausittain, harvemmin. Tämä kysymys on yhtenäinen 2004 vuoden kyselyn kanssa ja antaa mahdollisuuden vertailla näiden kahden tutkimuksen tuloksia tältä osin.

Kysymys 6. eli "Millainen on mielestänne kirjaston viihtyvyys?" on samaten yhtenäinen edellisen kyselyn kanssa. Tosin mielestäni tämän edellisen kyselyn vastausasteikko oli ohjaileva: vaihtoehdot olivat 5= erinomainen, 4= erittäin hyvä, 3= hyvä, 2= kohtalainen, 1= huono. Mielestäni vaihtoehtojen 5 ja 4 sanalliset selitykset ovat käytännössä yhtäläiset ja tarkoittavat lähestulkoon samaa asiaa. Omasta mielestäni ne ohjailevat antamaan positiivisempaa palautetta kuin henkilö ehkä muuten antaisi; vaihtoehdot painottuvat selkeästi positiiviseen. Näistä syistä

hylkäsin tämän asteikon, ja käytin seuraavaa: 5= erinomainen, 4= hyvä, 3= melko hyvä, 2= kohtalainen, 1= huono. Tätä samaa asteikkoa käytin sitten muissakin mielipidettä koskeissa kysymyksissä (8-11), kuten aiemmin mainitsin. Saman asteikon käyttö tekee helpommaksi kysymystenvälisen tulosten vertailun.

Seitsemäs kysymys kuuluu ”Miten paljon käytätte kirjaston eri palveluja?” Tässä kysymyksessä vastaaja arvioi oman kirjastonkäyttönsä rakennetta antaen arvion 17 eri kohtaan, joista jokainen on jokin kirjastonkäytön tapa. Pohtiessani käsitteiden ”kirjaston palvelu” ja ”kirjastonkäyttö” määritelmiä, kävi varhaisessa vaiheessa selkeäksi tällaisen moniosaisen kysymyksen tarve, jotta kirjastonkäyttö voitaisiin kartoittaa mahdollisimman monipuolisesti. Tätä kysymystä varten jaoin kirjastonkäytön käsitteenä osiin, kuten Vastamäki (2007, 136) neuvoo tehtävän monitahoisen ilmiön ollessa kyseessä. Vastaaja antaa arvionsa käyttönsä useudesta asteikolla 5= hyvin usein, 4= usein, 3= melko usein, 2= joskus, 1= harvoin 0= en lainkaan. Jokaisesta palvelunosasta annetaan arvio erikseen. Eri kohtia tässä kysymyksessä ovat mm. lainaus, ajan viettäminen kirjastossa, lehtisali ja lehtien lukeminen kirjastossa, henkilökunnan avun ja asiantuntemuksen käyttö, kirjastoautossa käyminen ja kirjailijavierailut ja muut tapahtumat. Lisäksi asiakastietokoneiden käyttö pilkottiin kolmeen osaan: tiedonhakukäyttöön, internetkäyttöön yleensä ja pelaamiseen. Lisäksi internetpalvelujen käyttö on kysymyskokonaisuudessa omana kohtanaan. Kysymyskokonaisuuden funktio on luoda kokonaiskuva kirjastonkäytön eri tavoista.

Kysymyskokonaisuus 8 kysyy asiakkaan mielipidettä kirjaston kokoelman eri osien laadusta. Asteikko vastausvaihtoehdoissa on sama kuin kysymyksen 6 yhteydessä ja tässä kysymyskokonaisuudessa on kahdeksan alakohtaa: kaunokirjallisuus, tietokirjat, lastenkirjat, nuortenkirjat, sanoma- ja aikakauslehdet, DVD:t ja videot, musiikki ja äänikirjat.

Vuonna 2004 suoritettussa kyselyssä oli kysymyksiä, joissa kysyttiin vastaajan mielipidettä eri kokoelmanosien laadusta. Käytin näitä kysymyksiä jonkin verran pohjana kysymyskokonaisuutta 8 miettiessäni. En kuitenkaan kopioinut kysymyksiä ajattelematta. Esimerkiksi 2004 vuoden kyselyssä ei oltu kysytty mitään nuortenkirjoista. Lastenkirjoista oli kyllä kysymys, mutta nuortenkirjat ovat täysin eri asia kuin lastenkirjat. En tiedä oliko vuoden 2004 kyselyssä niiden

ajateltu sisältyvän lastenkirjoihin, mutta mielestäni nuortenkirjat ansaitsivat oman kysymyksensä.

Äänikirjat puolestaan toivottiin kirjaston puolesta omaksi osa-alueekseen tämän kahdeksannen kysymysosion yhteyteen. Nykyään äänikirjoja on kirjaston työntekijöiden kokemuksen mukaan saatavissa jo aivan uusista kirjoista, toisin kuin ennen, jolloin ne tulivat pidemmällä viiveellä. Heidän mukaansa vuonna 2004 enin osa äänikirjoista oli vielä c-kaseteilla; nykyään ne ovat cd-levyjen muodossa. Tässä asiassa on siis tapahtunut jonkin verran muutosta edellisen tutkimuksen ajankohtaan, minkä vuoksi näin mielekkääksi tehdä äänikirjoista oman alakohtansa. (Piirto, 2010.)

Yhdeksäs kysymys on ”Miten helposti löydät kirjastosta etsimäsi?” Kysymys on mielestäni tärkeä kirjaston palvelun laadun kannalta. Palvelukokemuksessa on parantamisen varaa jos asiakas kokee kirjaston aineistojärjestyksen käsittämättömäksi. Halusin ehdottomasti kysyä tämän kysymyksen, kuten seuraavankin, myös palvelukokemukseen liittyvän kysymyksen: ”Millaista on ollut henkilökunnalta saamanne palvelu?” Asiakaspalveluhan on olennaisimpia kirjaston palvelun osia.

Pyrin kuuntelemaan kirjaston työntekijöiden toiveita ja ehdotuksia kyselyn suhteen. Tiedottamiseen liittyvät kysymykset 11 ja 12 olivatkin kirjaston henkilökunnan toivelistalla. Kysymys 11 eli ”Miten hyvin kirjasto mielestänne tiedottaa palveluistaan?” on aiheellinen, sillä 2004 vuoden kyselyssä vastaavassa kysymyksessä saatiin heikommat tulokset kuin kysymyksissä keskimäärin oli. (Käsittelen lyhyesti vuoden 2004 kyselyn tuloksia myöhemmin Jalasjärven yhteydessä.) Kirjaston henkilökunta toivoi myös kysymystä siitä, mitä kautta asiakkaat saavat yleensä tietonsa kirjaston tapahtumista. Tähän tarpeeseen on kysymys 12, jossa vastausvaihtoehdot ovat 1) sanomalehdistä, 2) kirjaston internetsivuilta, 3) kunnan tapahtumakalenterista, 4) kirjastosta 5) tutuilta, ystäviltä ja perheenjäseniltä ja 6) muualta, mistä?

Kysymyksiä laatiessa pidin mielessä kysymyksiä koskevat laatutekijät; selkeyden ja yksiselitteisyyden erityisesti (Heikkilä 2008, 48, 58). Pyrin käyttämään kysymyksissä mahdollisimman ymmärrettäviä sanamuotoja ja yksinkertaisia

lauserakenteita. Kaikki kysymykset ovat päälauseita. Pyrin tekemään asioita ymmärrettävämmiksi myös sanavalinnoilla. Eräs esimerkki tästä on kysymyksessä 7. oleva kohta jossa kysytään miten usein asiakas käyttää "henkilökunnan apua / asiantuntemusta". Tällä ilmaisulla kiersin sanan "tietopalvelu", joka asiakkaalle olisi luultavasti vieras. Joitain käsitteitä avataan enemmän, esimerkiksi lehtisalin kohdalla mainitaan "lehtien lukeminen".

Sanamuotoja valitessani pyrin myös tekemään lomakkeesta käyttäjän kannalta miellyttävän. Tarkoitus oli tehdä lomakkeesta mahdollisimman kohtelias, jottei sen täyttäminen olisi tuntunut asiakkaasta epämiellyttävältä. Tämähän on yksi hyvän kyselylomakkeen kriteereistä; lomakkeen tulisi edistää vastaajan halukkuutta antaa vastaukset kysymyksiin (Kananen 2010, 94). Kuten aiemmin on todettu, kyselyihin vastaaminen on paljolti psykologinen prosessi.

Kysymykset on hyvä muotoilla siten, että ne ovat henkilökohtaisessa muodossa, vastaajalle osoitettuja, niin ettei hän tunne itseään ulkopuoliseksi, jonkinlaiseksi koekaniiniksi, tutkimuksen objektiksi (Valli 2007, 105). Tätä sovelsinkin ja kirjoitin kysymykset puhuttelevaan muotoon kuten "Mikä on korkein koulutusaste jonka olette suorittaneet?" ja "Millainen on mielestänne kirjaston viihtyvyys?" Samoin taustakysymyksissä käytin monikon toista muotoa, kuten "Ikänne" tai "Asuinalueenne". Henkilökohtainen kysymyksenasettelu näkyy myös joissain vastausvaihtoehtoissa, kuten "Asun muualla kuin Jalasjärvellä". Tämä tuo paljon paremmin esille kuvan henkilökohtaisen kiinnostuneisuudesta kuin esim. mahdollinen vaihtoehto "Muualla kuin Jalasjärvellä".

Heikkilä (2008, 57) kiinnittää huomion erääseen valintaan; teititellä vaiko sinutella vastaajaa? Päätin käyttää lomakkeessa teitittelymuotoa, sillä kysely oli suunnattu monen ikäisille ihmisille. Jos kohderyhmänä olisivat olleet nuoret, teitittely olisi ollut epäluonnollinen valinta. Tälle kohderyhmälle mielestäni teitittely kuitenkin sopii. En kuitenkaan ylikorostanut sitä, kirjoittamalla esimerkiksi "Millainen Teidän mielestänne on kirjaston viihtyvyys?" vaan pyrin häivyttämään sen siten että muoto olisi kohtelias, olematta kuitenkaan liian virallinen tai jäykkä. Pyrin luonnollisuuteen jättämällä pois persoonapronominit, niin että teitittely tuli esille ainoastaan sanojen persoonamuotoisissa taivutuksissa. Mielestäni lopputulos on tarkoitukseensa sopiva.

Saatekirjettä käytetään esittelemään vastaajalle kyselyn ja sen takana olevan tutkimuksen aihe ja tekijät. Kirje voidaan halutessa korvata saatesanoilla, jotka sijoitetaan kyselylomakkeelle ennen varsinaisia kysymyksiä. Tämän tarkoitus tutkijan kannalta on saada henkilö vastaamaan kyselyyn. (Heikkilä 2008, 61–62)

Omassa tutkimuksessani saatekirjeenä toimi kaksiosainen viesti: 1) Lomakenivaskan välittömässä läheisyydessä oleva laminoitu kortti ja 2) kyselylomakkeen aloituslause. Ensiksi mainittu oli siis värillinen laminoitu kortti, jonka sijoitin aina lomakkeiden luo. Siinä kerrottiin kyselyn tarkoituksesta ("kyselyllä tutkitaan jalasjärveläisten kirjaston käyttöä") ja painotettiin sen hyötyä vastaajalle; he saivat kyselyn avulla tilaisuuden kertoa mielipiteensä kirjaston palveluista. Siinä myös kerrottiin käyttäjien mielipiteiden olevan tärkeitä kirjastolle. Tämän kortin tarkoitus oli erityisesti motivoida vastaamaan kyselyyn. Heikkiläkin sanoo tämän olevan tärkeä osa saatekirjeen tehtävää. Ahola tähdentää myös että vastaajalle on luotava kyselyn avulla sellainen tilanne, että hänestä tuntuu, että huolellinen vastaaminen on hänen edukseen (Ahola 2007, 58). Tähän pyrittiin juuri näillä perusteluilla. Kortissa huomautettiin myös kyselylomakkeen kaksipuolisuudesta ja siitä, että kyselyn voi palauttaa lehtisalissa olevaan laatikkoon. Itse kyselylomakkeen aloituksessa puolestaan kerrottiin kyselyn käyttötarkoitus, että se palvelisi opinnäytetyön tekemisessä ja kerrattiin kyselyn aihe. Tämän jälkeen – kuten Heikkilänkin ohjeissa suositellaan – oli lause "Kysely täytetään nimettömänä ja vastaukset käsitellään yksilöimättä ja ehdottoman luottamuksellisesti". Tällä tavoin rakennettiin vastaajan luottamusta kyselytutkimusta kohtaan.

Kysymysten suunnittelun ja muotoilun, vaihtoehtojen valinnan ja kaiken muun jälkeen suunnittelin lomakkeen ulkoasun. Aholan (2007, 61) mukaan lomakkeen luoma ensivaikutelma on joskus ratkaiseva; sen perusteella vastaaja saattaa päättää vastaako koko kyselyyn. Pyrinkin luomaan selkeältä näyttävän kyselylomakkeen. Heikkilä (2008, 48–49) mainitseekin juuri siisteyden ja sopivan asettelun tunnusmerkkeinä hyvälle lomakkeelle. Halusinkin ettei lomakkeestani tulisi kovin ahtaan näköinen. Sekava ensivaikutelma olisi huono asia. Itse kokisin ajatuksen sekavan kyselylomakkeen täyttämisestä ahdistavaksi. Halusin tuoda ulkoasuun selkeyttä myös sillä, että lihavoin kysymykset ja otsikot. Tämä jaksottaa lomaketta niin, että se näyttää tasapainoiselta, ei tasapaksulta. Koetin asemoida

myös vastausvaihtoehtojen numerot visuaalisesti tyydyttävästi, tasaisiin riveihin, jotta ne olisi helppoa hahmottaa vastatessa.

Eräs toinen asia, mikä joskus kyselylomakkeissa on ahdistavaa, on niiden pituus. Liian pitkien kyselylomakkeiden onkin todettu huonontavan vastausten laatua (Holopainen & Pulkkinen 2003, 39–40). Ymmärrän tämän; olen itse joskus yrittänyt vastata kyselyyn, joka vaikutti kymmeniä sivuja pitkältä. Siksi koetinkin tehdä tästä kyselystä mahdollisimman lyhyen. Aholakin (2007, 60) pitää lomakkeen pituutta tärkeänä ja mainitsee kirjasinkoon vaikuttavan siihen, miten pitkältä lomake sitä täyttävästä tuntuu. Tätä ajatellen pienensin kirjasinkokoa kysymysten osalta Times new romanin kokoon 11. Tätä pienempi kirjasinkoko olisi kuitenkin mielestäni ollut liian pieni, sillä iäkkäidenkin kirjastonkäyttäjien piti saada selvää tekstistä.

Pituuteen liittyen ajattelin sitä miten Karjalainen (2010, 10) kiinnitti huomion kyselyihin vastaavien ihmisten valikoitumiseen. Kyselyihin saattaa valikoitua vastaajiksi pääosin asiasta aktiivisesti kiinnostuneita tai harrastuneita henkilöitä. Pyrin vähentämään tätä vaikutusta juuri tekemällä kyselystä mahdollisimman lyhyen, niin ettei vastaaja ehtisi kyllästyä sen täyttämiseen.

Loppuvaiheessa suunnittelua testasin lomakkeen vielä Heikkilän (2008, 61) suosituksia noudatellen. Annoin lomakkeen arvioitavaksi kirjaston henkilökunnalle, jotta he saattoivat antaa mielipiteensä siitä. Käytin myös perheenjäseniäni lomakkeen testaamisessa, sillä kirjaston henkilökunnalla ja minulla on varmasti asiaan hieman erilainen näkökulma kuin asiakkaalla, joiden täytettäväksi kysely on tarkoitettu. Tein vielä pieniä korjauksia lomakkeeseen ja totesin sen valmiiksi.

1.3.2 Aineistonkeruu käytännössä

Lomake valmistui ja vastausten kerääminen aloitettiin kirjastossa 15.11.2010. Kyselylomakkeita laitettiin saataville useisiin paikkoihin kirjaston tiloihin. Kirjaston lehtisalissa oli palautuslaatikko johon ihmiset saattoivat anonyymisti palauttaa lomakkeen, mutta jotkut palauttivat sen palvelutiskille. Tällöin käytimme kirjekuorimaista taskua johon mahtui kymmeniä lomakkeita; pyysin aina asiakasta itse laittamaan lomakkeensa suoraan kuoreen. Tällä tähdättiin siihen että

lomakkeet eivät jäisi niin asiakkaiden kuin henkilökunnankaan nähtäville, vaan luottamuksellisuus säilyisi.

Kyselylomakkeita oli saatavilla palvelutiskin yhteydessä, käsikirjastossa, asiakastietokoneiden luona, lehtisalissa ja pöydällä sisäänkäynnin läheisyydessä. Lomakkeiden yhteydessä oli saatekirjekortti. Sen lisäksi, että lomakkeita oli saatavilla näkyvissä paikoissa, teimme kirjaston henkilökunnan kanssa jatkuvaa muistuttelutyötä, mikäli näin voisi sanoa. Asiakkaiden huomio kiinnitettiin kyselyyn, kysymällä olivatko he jo osallistuneet siihen. Näin pyrittiin tekemään järjestelmällisesti. Asiakaspalvelutilannettakin täytyi toki arvoida; kaikkein kiireisimpiä asiakkaita ei vaivattu sillä hetkellä, vaan odotettiin otollisempaa aikaa. Tutkimuksella ei haluttu ärsyttää ketään.

Kyselyn täyttämistä yritettiin varmistaa etenkin tiettyjen asiakasryhmien kohdalla. Helpoiten kyselyyn ryhtyivät vastaamaan iäkkäämmät ihmiset, varsinkin naiset. Siksi pyrimme tarjoamaan kyselyä mm. nuorille ja alle keski-ikäisille. Samoin miehille, ja etenkin nuorille miehille, jotta heidänkin ryhmästään saataisiin vastauksia. Myös nuorehkoja aikuisia pyrittiin tavoittamaan, jotta saataisiin mukaan niin heidän ikäryhmänsä, kuin myös lapsiperheiden näkökulma. Kävin myös aina joskus herättelemässä lehtisalissa istuvia asiakkaita täyttämään kyselylomakkeen – elleivät niin olleet jo tehneet.

Tämä eri kohderyhmien kannustaminen kyselyyn osallistumiseen ei tarkoita sitä, että toisia asiakasryhmiä olisi laiminlyöty. Kaikessa pyrittiin tasapuolisuuteen. Loppujen lopuksi, jonkin ikäryhmän korostuminen kuvaa myös sitä, millaisia ihmisiä kirjastossa eniten käy.

Pidin säännöllisesti, noin viikon välein, kirjaa siitä miten paljon lomakkeita oli palautunut, jotta tietäisin miten tutkimusaineiston keruu edistyy. Halusin myös pysyä selvillä siitä miten kaukana milläkin hetkellä oltiin 200 hengen vähimmäisotoksen tavoitteesta. Aina laskiessani palautuneet kyselylomakkeet numeroin jokaisen lomakkeen juoksevilla numerolla. Aluksi olin ajatellut numeroida lomakkeet jo ennen kuin asiakkaat täyttävät kyselyn. Tulin kuitenkin miettineeksi lomakehävikkiä, jolloin lopulta lomakkeiden välistä olisi puuttunut numeroita, eivätkä ne olisi tietenkään palautuneet järjestyksessä. Tämä

numerointitapa, johon päädyin oli siis tässä tapauksessa uskoakseni selkein ja yksinkertaisin. Toki sen heikkoutena on se, että katoa on näin jälkeinpäin mahdotonta mitata. En kuitenkaan pitänyt kadon mittaamista prioriteettina, sillä näytteeseen ei alun perinkään valittu tiettyjä yksilöitä, joiden vastaamista tai vastaamattomuutta olisi pitänyt jäljittää.

1.4 Keskeiset käsitteet

Sana ”kirjastonkäyttö” saattaa aluksi tuntua yksinkertaiselta, arkipäiväiseltä, itsestään selvältä. Kuitenkin kirjastonkäytön määritelmä on hyvin epäselvä ja moniselitteinen. Tuntuu ettei tarkkaa määritelmää edes löydy, näin toteaa ainakin Pihlaja (2004, 46).

Pihlaja etsii teoksessaan ”Kirjastonkäyttö” määritelmää teoksensa nimitermille. Tässä yhteydessä hän viittaa Vakkariin (1983, 13), joka määrittelee kirjastonkäytöksi sen, että käy kirjastossa, ja täsmentää määritelmänsä siihen, että tämä kirjastossa käyvä myös käyttää jotain kirjaston palveluista. Tämä määritelmä on kohta 30 vuotta vanha, eikä se määrittelyaikansa vuoksi ota huomioon verkkopalvelujen käyttöä, joka ei liity fyysiseen kirjastossa käymiseen. Tämän Pihlajakin ottaa huomioon, mutta mainitsee kirjastonkäytön edelleen tapahtuvan suurelta osin paikan päällä, kirjastossa, vaikka tietoverkkojen välityksellä tapahtuva käyttö onkin kasvavaa. (Pihlaja 2004, 46–47.) Asiassa on toki totuuden hiven. Perinteinen kirjastonkäyttö; mm. kirjojen etsiminen kirjastosta, avun kysyminen kirjaston henkilökunnalta, materiaalin käyttö kirjaston tiloissa ja muu perinteisluontoinen kirjastonkäyttö on edelleen arkipäivää. Asiat ovat kuitenkin muuttuneet paljon erityisesti tietotekniikan tultua mukaan kirjastonkäytön kuvaan. Ajan myötä on myös muodostunut – ja edelleen muodostuu – monenlaisia uusia kirjastonkäytön muotoja. Tulen puhumaan niistä myöhemmin kirjastonkäytön nykytilan ja muutoksen yhteydessä.

Jos kirjastonkäyttö kuitenkin määritellään aiemmin mainitulla tavalla jonkin palvelun käyttämiseksi, voi jäädä huomioon ottamatta sellainen kirjastotilan käyttö, johon itse asiassa Pihlajakin (2004, 49–50) viittaa puhuessaan kirjastonkäytön tyypeistä, ja mainitsee käyttötapana perinteisen ja tietoteknisen käytön lisäksi

sosiaalisen käytön. Tutkittaessa kirjastonkäyttöä ei saa siis unohtaa, että kirjasto toimii usein myös kohtaamispaikkana, jolloin ei välttämättä varsinaisesti käytetä mitään suoranaisesti kirjaston ”palveluksi” määritellystä toiminnosta. Siksi mm. ajan viettäminen kirjastossa on mielestäni takuulla luokiteltavissa kirjastonkäytöksi. Tätä tukee myös Pihlajan maininta siitä, että tarve kirjastonkäytölle voi olla praktinen, tai, kuten sosiaalisen käytön tapauksessa usein, viihteellinen. Toki on praktistakin sosiaalista kirjastonkäyttöä; esimerkiksi kun ryhmä opiskelijoita tulee kirjastoon tekemään yhteistä ryhmätyötä.

Haasio (2009, 16) mainitsee, että riippuen kirjastosta myös niiden käyttäjäryhmät ja funktiot eroavat. Tavalliset kansalaiset ovat hyvin erilaisia käyttäjiä kuin esimerkiksi tutkijat. Voi siis ajatella, että kirjastonkäytön määritelmä riippuu osittain myös siitä, millaisesta kirjastosta on kyse. Esimerkiksi tieteellisellä ja yleisellä kirjastolla on hyvin erilainen käyttäjäkunta, joilla on keskenään erilaiset tarpeet ja tottumukset kirjastonkäyttönsä suhteen. Myös aineistovalikoima on hyvin erilainen. Tämän tutkimuksen tapauksessa kyse on yleisestä kirjastosta. Yleisen kirjaston käyttäjäkunta tunnetusti muodostuu hyvin monenlaisista eri ihmisistä – verrattuna esimerkiksi tieteelliseen kirjastoon, jolla on tarkemmin rajautunut käyttäjäkuntansa.

Mainitsin aiemmin sanan ”palvelu”. Se tarkoittaa usein niinsanottua palvelutuotetta ja joskus sitä käytetään myös sanan ”asiakaspalvelu” synonyyminä. Perinteisiä palvelutuotteita kirjastossa ovat mm. tietopalvelu ja lainaus. Se on siis jokin asiakkaalle tarjottava toiminto tai hyöty. Palvelu voi olla aineeton asia. Se voi olla toimintojen sarja. Esimerkiksi lainauksen takana on toimintosarja, johon sisältyy mm. hankinta, luettelointi ja käyttökuntoon saattaminen, saataville asettaminen ja varsinainen lainaustilanne. (Loivio & Tiihonen 2005, 11–12.)

Palvelutuotteen Loivio ja Tiihonen (2005, 13) määrittelevät vakiinnutetuksi toimintatavaksi. Palvelu konkretisoidaan kun se tuotteistetaan ja kuvataan asiakkaalle. Tämä selkeyttää palvelutarjonnan näiden palvelujen käyttäjille. Se selkeyttää palvelujen tarkoituksen myös työntekijöille itselleen.

Puhuttaessa kirjaston käyttäjillä olevasta kirjastoa koskevasta mielikuvasta, voidaan käyttää sanaa palvelukuva. Se vastaa ilmausta yrityskuva ja tarkoittaakin mielikuvaa palvelusta. Mielikuva perustuu henkilön kokemuksiin, tunteisiin ja

tuntemuksiin joita palvelu herättää hänessä. Mielikuva on tunnetusti subjektiivinen asia, joten palvelukuvakin on erilainen eri ryhmillä ja yksilöillä. (Loivio & Tiihonen 2005, 15.)

Imago liittyy myös läheisesti palvelukuvaan. Se puolestaan määrittää asiakkaan käsitykseksi palvelusta tai organisaatiosta. Imagokokemus vaikuttaa luonnollisesti palvelun käyttöön. Myös henkilöstö itse vaikuttaa imagoon siten, että se, millainen käsitys heillä on työyhteisöstään ja palvelun imagosta, vaikuttaa heidän toimintaansa ja asenteeseensa. (Loivio & Tiihonen 2005, 16.) Heidän toimintansa ja asenteensa taas tietenkin vaikuttaa siihen, millainen mielikuva asiakkailla on palvelusta ja millainen käsitys heille siitä muodostuu; palvelukuvaan ja imagoon.

Oikeastaan selvittäessä asiakkaiden mielipiteitä ja mielikuvaa kirjaston palveluista, tutkitaan palvelukuvaa ja imagoa. Tutkimukseni tosin ei korosta sen tutkimista, millainen mielikuva asiakkailla on palvelusta esimerkiksi adjektiivein kuvattuna. Silti myös se, miten asiakkaat arvottavat saamaansa palvelua, sen eri osia, kertoo kirjaston palvelukuvasta sen käyttäjien keskuudessa. Mitä mielenkiintoisinta ja hyödyllisintä olisi tietenkin selvittää myös, millainen palvelukuva ja imago kirjastolla on sen ei-käyttäjien keskuudessa. Siinä on ainesta omaksi tutkimukseksi.

Puhun tutkimuksessani kirjaston kokoelmista ja sen osista pyrkiessäni määrittämään miten hyviksi asiakkaat kokevat ne. Kokoelma ei kuitenkaan ole irrallinen asia. Tätä valaisee muun muassa seuraava. Wilénin ja Kortelaisen kuvauksessa kokoelma näyttäytyy työn tuloksena; materiaalin identifioinnin, hankinnan, sovittelun, budjetoinnin, informaation tasapainottamisen lopputuloksena. Tosiaan, kokoelma ei tietenkään ole tullut kirjastoon itsestään. Kokoelmaan liittyy Wilénin ja Kortelaisen mukaan myös tiedon organisoiminen sen saatavuutta helpottaen – käyttäjiä varten. He korostavat myös sen tärkeyttä, että kokoelmaa tarkkaillaan jatkuvasti sen kehittämiseksi. Tavoite on, että hyllyssä ei olisi turhaa aineistoa ja että sieltä löytyisi mahdollisimman hyvin kaikki tarpeellinen. (Wilén & Kortelainen 2007, 10–11.)

Tähän liittyy taas termi ”kokoelmatyö”. Se voidaan käsittää joko kokoelmien parissa työskentelevän henkilöstön tavalliseksi työksi tai yleiseksi pohdinnaksi

siitä, millaiset kokoelmat ovat. Jälkimmäisessä näistä näkökulma voi olla kirjaston henkilökunnan näkökulma, tai asiakkaan tapa katsoa asiaa. (Wilén & Kortelainen 2007, 18.)

Tulen käyttämään vastaajista paljon nimitystä asiakas, sillä jokainen vastaaja on tavalla tai toisella kirjaston asiakas. Termin painotus on yritysmaailmassa tietenkin erilainen kuin kirjastossa. Asiakas on yritysten markkinointiin ja myyntiin liittyvien toimenpiteiden kohde, toteavat Loivio ja Tiihonen (2005, 19). Kirjastossa mielestäni sen sijaan asiakas ei ole objekti kuten tässä määritelmässä, jossa lähtökohtana on yritysmiljö. Kirjastossa asiakas on se, jota varten palvelut ovat. Kirjastoajattelua ei hallitse myyntitavoite, vaikka kirjastoilla onkin tiettyjä kannattavuusvaatimuksia, ne eivät ole avainasemassa kuten yrityselämässä, vaan palvelun on tarkoitus hyödyttää yleisöä; ei tavoitella voittoa.

Nimitys asiakas on palvelun käytön tiheydestä riippumaton; asiakas pysyy asiakkaana, vaikkei kävisi kirjastossa pitkään aikaan. Kirjaston erilaisuus asiakaskäsitteessä eroaa yrityselämään myös sillä tavoin, että asiakkaisiin kuuluvat kaikenikäiset kaikista sosiaaliluokista. Ainoastaan toisia häiritseviä ja käyttösääntöjä rikkovia kieltäydytään palvelemasta. Koska kirjastossa ei lähtökohtaisesti harjoiteta ihmisten erottelua, mielestäni voidaan siis sanoa, että jokainen kirjastoon tuleva on asiakas. Loivio ja Tiihonen toisaalta mainitsevat tämän tasapuolisuuden heikkouden siinä, että koska kirjasto on julkinen palvelu ja sen tarkoitus on tuottaa yleistä hyötyä ja palvella kaikkia, yhden henkilön toiveita voidaan ottaa huomioon vain rajallisesti. (Loivio & Tiihonen 2005, 19–21.)

Asiakas voi olla myös organisaatio. Kirjaston asiakkaana voi esimerkiksi olla kunnan opetustoimi järjestettäessä kirjastonkäytön opetusta eri koululuokille. Asiakkuuden eri puoliin sisältyy myös sisäinen asiakkuus. Kirjastot, kirjaston osastot ja eri työntekijät ovat toistensa asiakkaita tuottaessaan palvelun eri vaiheita. Edellisen tekijän työn tulos vaikuttaa seuraavan työhön, jolloin lopullisen, ulkoisen asiakkaan saama palvelu muodostuu usein useamman henkilön työstä ja yhteistoiminnan toimivuudesta. (Loivio & Tiihonen 2005, 21.) Otan esimerkiksi tavallisen palvelutilanteen, jossa asiakas tulee etsimään kirjastosta tietoa, jokin tietty aihe mielessään. Hän luultavasti asioi yhden henkilön kanssa, mutta tämän asiakaspalvelijan työhön vaikuttaa monen muun aiemmin tekemä työ. Joku on

suunnitellut tietokannan, josta hän hakee tietoa. Joku toinen on luetteloanut teoksia tuohon tietokantaan ja mahdollisesti eri henkilö on asiasanoittanut tietueet. Kun tietokannasta on löydetty sopivat teokset, niitä yleensä lähdetään etsimään hyllystä. Hyllyttäjän huolellisesti tekemä työ helpottaa teosten etsintää ja ne löytyvät nopeasti. Hankinnasta päättävän henkilöstön vastuulla taas on se, löytyykö kokoelmasta yleensäkin aihetta koskevia teoksia ja miten edustavia ne ovat. Sisäinen asiakkuus on yllättävän monipuolinen asia.

Koska asiakkaita on hyvin monenlaisia, puhutaan usein asiakasryhmistä. Asiakasryhmien jäsentämistä helpottaa segmentointi, jolloin asiakkaat luokitellaan pienemmiksi ryhmiksi, jotta voitaisiin palvella paremmin. Esimerkiksi eri ikäisillä on hyvin erilaisia kirjastonkäyttötapoja ja tarpeita. Palvelutuotteet kohdennetaan asiakasryhmille siten, että jokaiselle ryhmälle on sopiva palvelutarjonta. (Loivio & Tiihonen 2005, 29–31.) Pyrin tutkimuksessani selvittämään mm. sitä miten erilaiset asiakasryhmät kokevat kirjastopalvelut kohdalleen.

Koska asiakas on näin tärkeä käsite, on sellainen myös ”asiakaspalvelu” – se on tässäkin tutkimuksessa yksi arvioitava kohde. Asiakaspalvelu voidaan mm. Loivion ja Tiihosen mukaan määritellä asiakkaan kohtaamiseen liittyväksi vuorovaikutukseksi. Tällainen vuorovaikutus voi tapahtua kasvotusten tai puhelimesta, kirjeitse tai internetin välityksellä. Asiakaspalvelu voi siis olla välitöntä tai välillistä. (Loivio & Tiihonen 2005, 11–12, 22.)

Asiakaspalvelutilannetta kutsutaan usein ”totuuden hetkeksi”, mikä korostaa sen suurta merkitystä palvelutuotteen laatuun ja asiakkaan mielikuvaan palvelusta. Asiakaspalvelun paremmuuteen vaikuttavat henkilöstön ammattitaidon ja koulutuksen lisäksi tärkeänä seikkana heidän ihmissuhdetaitonsa. Se on tilanne jonka edetessä voidaan päästä selville asiakkaalla olevista palveluun kohdistuvista tarpeista ja odotuksista – ja pyrkiä täyttämään ne. (Loivio & Tiihonen 2005, 11–12.)

Asiakaspalveluun liittyviä muita termejä ovat mm. palvelukulttuuri ja asiakassuuntaisuus. Palvelukulttuuri tarkoittaa vallitsevaa palveluhenkisyttä; asiakaspalveluun liittyviä perusolettamuksia, arvoja ja normeja – jokaisen omia ja työyhteisön yhteisiä (Loivio & Tiihonen 2005, 12–13). Asiakassuuntaisuus taas on

suhtautumistapa, jossa asiakkaan tarpeet ja toiveet pyritään huomioimaan siten, että tarjottava palvelu perustuu oikeasti henkilön tarpeisiin. Asiakassuuntaisuudessa asiakkaan etu nähdään tärkeimpänä ja lähtökohtana on olla hänestä aidosti kiinnostunut. Asiakassuuntaisuudella on monia synonyymejä, kuten asiakasherkyys, asiakaskeskeisyys ja asiakasohjautuvuus. Aiemmin on käytetty nimitystä asiakaslähtöisyys, mutta sanan loppuosa vääristää ajatusta. (Loivio & Tiihonen 2005, 22–24.)

Usein kirjastonkäyttöä voi pitää tarvelähtöisenä; jokin syy ajaa asiakkaan kirjastoon. Moni tulee kirjastoon etsimään tietoa. Asiakas saattaa etsiä jotain tiettyä, tarkalleen määriteltyä tietoa tai tietoa yleisesti jostain aiheesta. Aina ei kuitenkaan kirjastoon tulemiselle ole tiettyä syytä, joten sana ”tarve” ei välttämättä kata kaikkea kirjastonkäyttöä. Voidaan hyvin puhua myös haluista.

Tarvelähtöistä käyttöä mietittäessä on siis määriteltävä, mitä tarkoitetaan tiedontarpeella. Mitä tarkoitetaan tiedolla? Tiedon lähikäsitteinä ovat mm. informaatio ja tietämys. Kari (2010, 140) määrittelee informaation yksilön mielen ulkopuoliseksi, jossain lähteessä kuten kirjassa sijaitsevaasi asiaksi. Tietämys taas hänen mukaansa sijaitsee henkilön mielessä; se on siis informaatiota omaksuttuna. Kari määrittelee tiedon näiden kahden yläkäsitteeksi. Haasio & Savolainen (2004, 16–17) puolestaan määrittelevät tiedon siten, että informaatio muuttuu tiedoksi vastaanottajan tulkitessa sen ja antaessa sille merkityksiä. Heidän mukaansa tieto syntyy, kun informaatio muuttaa sen tulkitsijan kognitiivisia rakenteita. Kari taas kutsuu tätä tietämykseksi. Haasio ja Savolainen puolestaan määrittävät tietämyksen ihmisen ymmärrykseksi itsestään ja ympäristöstään, mikä toisaalta käy osaltaan yksiin Karinkin määritelmän kanssa, vaikka hän määrittelee tiedon eri tavalla. Pääsääntöisesti en tule käyttämään tutkimuksessani sanaa tietämys ja sivuutankin tämän semanttisen ristiriidan. Tiedostakin tulen puhumaan lähinnä tiedontarpeiden muodossa. Tiedontarpeiden asemesta voisi ehkä käyttää nimitystä informaationtarve, mutta toisaalta informaatiota etsitään yleensä käytettäväksi, sovellettavaksi ja omaksuttavaksi – ja se tekee siitä tietoa edellisten määritelmien mukaan.

Mielestäni paremman termin puutteessa täytyykin käyttää sanaa tiedontarve. Lähemmin tarkasteltuna tiedontarve on vaikeasti määriteltävä asia; ongelma liittyy

varsinkin sanan loppuosaan. Tarpeista puhuttaessa nousevat nimittäin esiin myös samansuuntaiset termit "halu", "motiivi", "uskomukset" ja "intressi" (Savolainen 2010, 83; Haasio & Savolainen 2004, 21) Savolainen kiinnittää huomion siihen, onko edes järkevää puhua nimenomaan tiedontarpeista, sillä sen määrittäminen, mikä on tarve ja mitkä asiat taas liittyvät enemmän haluihin tai intresseihin, on vaikeaa. Tarvekokemuksiin vaikuttavat niin arvot, normit kuin roolit ja asenteetkin (Savolainen 2010, 84–86.)

Tarpeita määriteltäessä puhutaan usein Maslow'n tarvehierarkiasta, jonka kehittäjä Abraham Maslow kuoli jo vuonna 1970 (Vilkko-Riihelä & Laine 2005, 168). Teoria perustuu ajatukselle siitä, että ihmisen tarpeet ovat hierarkiset ja ne on täytettävä hierarkian mukaisessa järjestyksessä; ensin perustarpeet kuten ravinnonsaanti, sitten turvallisuudentarve, yhteenkuuluvuuden ja rakkauden tarpeet, sosiaalisen hyväksynnän tarpeet ja viimeisenä itsensä toteuttamisen tarpeet (Haasio & Savolainen 2004, 22–23). Mielestäni teoria on kuitenkin vanhentunut; se kuvaa ihmisen mekaanisena olentona, joka toimii ainoastaan tietyssä järjestyksessä. Se poissulkee kaikki muut vaihtoehdot. Otetaan vaikkapa esimerkiksi rahaton Vincent VanGogh, jolla oli pakonomainen tarve toteuttaa itseään, vaikka eli äärimmäisessä puutteessa. Hierarkinen ajattelu tekee mm. VanGoghin ja Aleksis Kiven taiteelliset ja kulttuurilliset saavutukset mahdottomiksi. Entä ihmiset yleensä; emmekö koe tarvetta itsemme toteuttamiseen, vaikka emme esimerkiksi kokisi itseämme rakastetuksi tai sosiaalisesti hyväksytyksi? Ihmisellä on varmasti Maslow'n teorian mukaisia tarpeita, myönnän sen, mutta hierarkisuus tekee kuitenkin teoriasta jäykän ja vaikeasti käytäntöön soveltuvan.

Myös kognitiivisen dissonanssin teoria mainitaan tiedontarpeita mietittäessä; sen mukaan ihminen haluaa pitää käsityksensä ja näkemyksensä mahdollisimman sopusoinnussa. Ristiriita aiheuttaa epämiellyttäviä tunteita, joista halutaan päästä eroon joko tiedonhankinnan tai ristiriitaisen tiedon välttämisen avulla. (Haasio & Savolainen 2004, 23) Tätä teoriaa on myös käytetty myös kuvaamaan tiedontarpeiden syntyä. Tässä vain muutama teoria, joita on liitetty tiedontarpeen käsitteeseen. Tarpeen käsite ei siis ole lainkaan helppo. Tarpeisiin liittyy kognitiivisten tekijöiden lisäksi myös tunteisiin ja tilanteisiin liittyviä tekijöitä (Savolainen 2010, 88), ja se tekee myös tiedontarpeesta vaikeasti määriteltävän.

Savolainen määrittelee tiedontarpeen termiksi, joka viittaa tiedon ja sen, mihin päämäärään yksilö tiedolla pyrkii, väliseen suhteeseen (2010, 87). Mielestäni kiinnostavasti hän samassa yhteydessä viittaa Derriin (1984), joka asettaa tiedontarpeelle kaksi ehtoa: ensinnäkin sen on oltava henkilölle merkityksellistä ja toiseksi sille on oltava jokin tarkoitus. Vain toisen ehdon täytyessä kyse on tiedonhalusta, mutta jos molemmat täyttyvät kyseessä on tiedontarve. Tämä on mielestäni varteenotettava tapa määritellä tiedontarve. Tulenkin tätä ajatellen puhumaan sekä tiedonhalusta että tiedontarpeesta. Kuitenkin, koska ulkoapäin on joskus mahdotonta tietää, kummasta on kyse, käytän tiedontarpeen käsitettä siten myös tilanteissa, joissa kyse voi olla myös tiedonhalusta.

Tiedontarpeeseen, ikään kuin ketjun seuraavana lenkinä liittyy tiedonhankinta, joka Savolaisen (2010, 91) mukaan voidaan käsittää toiminnaksi, joka lähtee tiedontarpeesta. Sillä pyritään muun muassa ratkaisemaan ongelmia (praktinen tiedonhankinta) ja seuraamaan ympäristöä (orientoiva tiedonhankinta). Sen syvyys voi tietenkin tilanteesta riippuen vaihdella ja siihen liittyvät mm. mielikuvat lähteiden saavutettavuudesta. (Savolainen 2010, 109) Tiedonhankintaa taas voidaan tehdä mm. tekemällä tiedonhaku. Tulen käyttämään tätäkin sanaa tutkimuksessani. Tiedonhaku on toimenpide, joka kohdistuu esimerkiksi tietokantaan (Savolainen 2010, 77); tässä tapauksessa päämerkityksessään kirjaston tietokantaan. Tiedonhakua on tietenkin myös erilaisten internetin hakupalvelujen käyttö.

2 KIRJASTONKÄYTTÖ

2.1 Kirjastonkäytön tilastoja

Serolan ja Vakkarin (2011, 13) mukaan kirjaston käyttö on lisääntynyt vuosien 1981 ja 2000 välillä ja pysynyt tasaisena 2000-luvulla. Yleisten kirjastojen tilastot kertovat, että vuonna 2010 koko maan asukkaista lainaajia oli 39,24 %. Päättellessä lainaajaluvuista kirjastonkäytön astetta lukua vääristää se, että esimerkiksi perheessä voi olla monta lainaajaa, mutta käytössä vähemmän kirjastokortteja kuin on lainaajia. Tilastossa ei liioin näy kaikki muu kirjastonkäyttö – kaikki asiakkaat eivät välttämättä käytä perinteisesti kirjastopalvelujen ytimeksi määritettyä palvelua, lainausta. Serola ja Vakkari (2011, 13) mainitsevatkin, että vuonna 2004 yli 18-vuotiaista 72 % oli ilmoittanut käyttäneensä kirjastoa vuoden sisällä. Samaa kertoo heidän lainaamansa TNS Gallupin (2011) tutkimus, jonka mukaan 15–75-vuotiaista 70 % oli vähintään kerran vierailut kirjastossa vuoden aikana. Toisaalta Serolan ja Vakkarin (2011, 9) tutkimuksen vastaajista 81 % kertoi käyttäneensä kirjastoa kuluneen vuoden aikana, ja jopa 49 % ilmoitti käyttäneensä sitä kuukausittain.

Toisaalta kävijämäärät ovat jonkin verran laskeneet ja samalla verkkokäyntien määrä on lisääntynyt, mitä on selitetty toinen toisellaan: lainat uusitaan yhä enemmän internetissä, ja asiakas voi esimerkiksi etukäteen selvittää, onko hänen tarvitsemansa kirja paikalla kirjastossa (Holmberg et. al. 2009; 108, 111, 119). Holmberg (et. al.) kertovat digitaalisen median helpon saatavuuden vaikuttaneen ihmisten vaatimuksiin muidenkin medioiden saatavuudesta: asiat halutaan nopeasti. Ei välttämättä olla enää valmiita lähtemään kirjastoon tarkistamaan, olisiko haluttu aineisto paikalla – asian voi tarkistaa internetistä ja tehdä aineistosta varauksen samaa kautta. Oletammeko, että ihmiset eivät hyödyntäisi tällaista mahdollisuutta, jos hätäännyimme kirjastokäyntien määrällisestä laskusta?

Vaikka fyysisten käyntien määrä onkin laskenut, ero lainaajaluvun (noin 40 %) ja kirjastoa vähintään vuosittain käyttäneiden prosenttimäärän (noin 80 %) välillä on toisaalta suuri. Olisikin tärkeää tietää, miten tämä erotukseksi jäävä joukko ihmisiä

käyttää kirjastoa. Tätä olisikin tärkeää valottaa myös päättäjille. Lainaajaluku ei ole koko totuus. Kirjastoa voi käyttää niin monella muullakin tavalla.

Tilastokeskuksen hyvinvointikatsauksen (2007) mukaan vuonna 2006 yhtä lainaajaa kohti kertyi n. 45 lainaa. Kirjalainoja tarkasteltaessa kaksi kolmannesta oli kaunokirjallisuutta, yksi kolmasosa tietokirjallisuutta. Aikuisten kirja-aineistoa oli yhteensä 61 %, ja loput lainat tulivat lastenkirjoista. Hyvinvointikatsauksessa todettiin myös, että lapset ja nuoret ovat aktiivisimpia kirjojen lukijoita.

Lainojen määrää tarkasteltaessa on otettava huomioon tiettyjä asioita. On esimerkiksi keskusteltu lainojen uusimisen helpottumisesta (Kinnunen 2003, 29). On jopa mietitty, onko uusintalaina laina ollenkaan. Uusintalainaus näkyy tilastoissa selviten lyhytkiertoisien aineiston kohdalla: esim. kahden viikon laina-ajalla lainattava elokuva täytyy uusintalainata todennäköisemmin kuin kuukauden laina-ajan kirja. Sitä, miksi kirjaston tehokkuutta on vaikea mitata lainojen ja kävijämäärien kaltaisilla luvuilla, valottaa mielestäni hyvin Torvisen (Poroila & Torvinen 2009, 6) lausunto:

Yksittäinen asiakas, joka kävelee kerran kävijälaskurin ohi eikä lainaa mitään eikä puhu kenellekään kirjastossa mitään, voi saada hyllyjen välistä tietoa, sivistystä, elämyksiä tavalla, joka ei ole mahdollista missään muualla.

2.2 Lukeminen ja kirja mediana

Lukemisen yleisyydestä kertoo Tilastokeskuksen ajankäyttötutkimus (2009. Liitetaulukko 44.). Vuonna 2009 kaikista vastaajista 75 % oli lukenut ainakin yhden kirjan viimeisten 12 kuukauden kuluessa. Miesvastaajista luku oli 68 %. Kirjan lukeneiden naisten osuus oli suurempi: 81 % naisista. Ikäryhmissä 10–14-vuotiaista jopa 90 % oli lukenut kirjan kuluneena vuonna. Kaikissa ikäluokissa 15–44-vuotiaiden keskuudessa kirjan oli lukenut 79 %. Peruskouluiän jälkeisten ikäluokkien lukuharrastus oli siis vähäisempää. Lukemisen väheneminen jatkui myös seuraavissa ikäluokassa: 45–64-vuotiaista luki 73 % ja sitä vanhemmista 67 %. Kirjojen lukeminen on siis tutkimuksen perusteella sitä vähäisempää, mitä vanhempiin ikäluokkiin mennään.

Tilastokeskuksen ajankäyttötutkimus (2009. Liitetaulukko 44.) kertoo myös että aikaa tarkasteltaessa välillä 1991–2009 kirjojen lukeminen on notkahtanut vuonna 1999, mutta vuoteen 2002 mennessä jälleen kasvanut kaikissa ikäluokissa. Toisaalta vuodesta 2002 vuoteen 2009 lukemisen määrä väheni kaikissa muissa ryhmissä, paitsi kasvoi eläkeikäisten ryhmässä. 10–14-vuotiaiden lukeminen on pysynyt suunnilleen samana koko ajanvuodesta 1999 lähtien.

Samaisen ajankäyttötutkimuksen mukaan vuodesta 1991 vuoteen 2009 lukeminen on vähentynyt eniten 15–24-vuotiaiden ryhmässä: 92 %:sta 79 %:iin. Seuraavaksi eniten se on vähentynyt 25–44-vuotiaiden keskuudessa: tässä luokassa luku oli 86 % vuonna 1991, mutta vuonna 2009 pienempi, 79 %.

Holmberg (et al.) toteavat lukemisen liittyvän elämäntyyliin; esimerkiksi korkeammin koulutetut lukevat enemmän kuin vähemmän kouluttautuneet. Kun ajatellaan yleisesti, voidaan sanoa lukemisen joko kasvaneen tai vähentyneen, riippuen siitä, miten asiaa katsotaan. Kirjoja nimittäin luetaan lukumäärällisesti vähemmän, mutta toisaalta ihmiset lukevat yhä enemmän verkkotekstejä. Sen takia on sanottu lukemisen muuttuneen pintapuolisemmaksi ja valikoivammaksi; perinteisen lukemaan syventymisen sijaan selaileva lukutapa on yleistynyt. Kehitys liittyy Holmbergin (et al.) mukaan myös luettavan aineiston valinnanvaran kasvamiseen. (Holmberg et al. 2009, 113–116.) Ristikartano ja Virrankoski (2011; 32, 35) korostavat, että lukemiseen käytetty aika ei ole vähentynyt, vaan se mitä luetaan, on muuttunut: on enemmän verkkotekstejä, tekstityksiä luetaan samalla kun katsotaan televisiota. Ihmisten arki on yksinkertaisesti erilaista kuin muutama vuosikymmen sitten.

Paavonheimo toteaa saman suuntauksen lukemistottumuksissa kuin edelliset lähteetkin. Kun yleisesti puhutaan kirjan katoamisen uhasta, hän kuitenkin kääntää asian toisin päin. Nopeus, selaileminen ja pintapuolisuus lukemisessa näyttävät yleistyvän, mutta kirjan hitaus ja irrallisuus verkosta ovat sen vahvuus mediana. (Paavonheimo 2006, 58). Se mitä hän sanoo, onkin mielenkiintoinen näkökohta: ”Ei kävely, polkupyöräily tai raitiovaunuliikenne menetä merkitystään sen vuoksi, että lentokoneella pääsee nopeammin maailman toiselle puolelle.”

Paavonheimo kiinnittää huomion siihen, että itse asiassa tähän asti tekniset keksinnöt ovat yrittäneet jäljitellä kirjan käyttömukavuutta ja helppokäyttöisyyttä; e-kirjoja muun muassa on kehitetty tämä asia tavoitteena. Kuitenkaan se, että kuluttajan kädessä on yhdistetty e-kirja–kamera–puhelin–musiikkisoitin–tietokone, ei luo perinteiseen lukemiseen liittyvää rauhoittumisen tunnelmaa: hiljaisuutta ja keskittymistä. Tämä on Paavonheimon mukaan kirjan tärkeä vahvuus. (2006; 59, 62, 84.) Samaa mieltä on varmasti moni muukin.

Vaikka nykyään puhutaan paljon kirjan katoamisesta, verrattuna muihin perinteisiin medioihin kirja vaikuttaa olevan jossain määrin vakiintuneempi. ”Suomalaiset verkossa”-tutkimuksen (Yleisradio & 15/30 Research 2011) mukaan verrattuna muihin perinteisiin medioihin (tv, sanomalehdet, radio, iltapäivälehdet), kirjaa piti erittäin tärkeänä suurempi osa vastaajista kuin muita medioita. Tutkimus toteutettiin kyselynä internetsivulla. Tästä voisi päätellä että osa ihmisistä on edelleen todellisia kirjanystäviä, ja että mediana kirjaan liittyy vahvojakin tunnesiteitä. Kirjaston pitäisi hyödyntää näitä tunnesiteitä edelleen.

Paavonheimo (2008, 81) puhuu kirjan yhteydessä kuolevista medioista; hänen mukaansa niitä yhdistää tekninen rajoittuneisuus ja kyvyttömyys kommunikoida muiden medioiden kanssa. Myös kykenemättömyys muuntautumiseen on eräs vanhentuneen median piirre. Helsingin sanomat (13.11.2011, D7) kertoi uudenlaisesta kirjasta: ”lippakirjasta”. Sitä luetaan pystysuunnassa niin, että aukeama muodostaa oikeastaan yhden suuren sivun. Tällainen kirja on niin pieni että se mahtuu housuntaskuun. Avattuna se on samankokoinen kuin e-kirjojen lukulaitteet ja se on painettu silkkipaperille – mikä tekee siitä kevyen. Kansiselkämys on kiinnitetty takakanteen ja se on irti sivuista, jolloin aukeaman saa avattua aivan suoraksi. Pystysuoraan lukemisesta tulee mieleen internetselaaminen, joka ei tapahdu vasemmalta oikealle, kuten perinteisen kirjan lukeminen. Aika näyttää, tuleeko tämäntyyppinen kirja yleistymään. Mielestäni tämä joka tapauksessa kertoo siitä, että kirja voi muuttua tarpeen mukaan.

2.3 Kirjastonkäyttö asiakkaan näkökulmasta: miten he käyttävät kirjastoa?

Paavonheimo (2006; 44, 46–47.) tuo esille, että henkilökunnan näkökulmasta tulee usein ajateltua tiedonjakamisen tehokkuutta ja muita аспектеja, mutta asiakkaan kirjastonkäyttö liittyy läheisesti hänen arkiseen elämäänsä. Kumpaa siis pidetään tärkeämpänä; eikö ensiarvoista ole helpottaa asiakkaan kirjastonkäytön mahdollisuuksia? Kirjastonkäytössä Paavonheimon mukaan julkinen tila ja koti sulautuvat; käytetäänhän kirjastoa suurimmalti osin kotona. Lainattu kirja tai lehti luetaan, elokuva katsotaan, musiikkialbumia tai äänikirjaa kuunnellaan yleensä jossain muualla kuin kirjastossa – ja usein juuri kotona. Kirjaston merkitykset näin ollen muodostuvat paljolti myös kodeissa, ei pelkästään kirjastotilassa.

Paavonheimon (2006, 129) pohdinnan perusteella tärkeäksi nouseekin asiakkaiden todellisten kirjastonkäyttötapojen tunteminen. Se, että ei tyydytä perinteiseen toimintaan – ajatukseen ”näin on toimittu jo vuosia ja ihan hyvin on mennyt”. Täytyy siis kysyä asiakkailta itseltään.

Kirjaston käyttöön vaikuttavat Pihlajan (2004, 50) lainaaman Hovin (1984, 18) mukaan 5 asiaa: ensinnäkin yhteiskunnalliset olosuhteet, jotka edelleen vaikuttavat muihin neljään asiaan. Toisena vaikuttaa asiakkaan tiedontarpeen laatu. Myös asiakkaiden valmius käyttää kirjastoa on osatekijä; jos asiakas kokee koko asioinnin hankalaksi, hänellä on korkeampi kynnyks turvautua palveluun. Pihlaja väittää, että koulutus lisää kirjastonkäyttövalmiutta – ja onkin varmasti oikeassa mm. siinä mielessä, että pitkään opiskellut on luultavasti ajan mittaan tottunut käyttämään kirjastoa tiedonhankintakanavana. Serola ja Vakkari (2011, 14) toteavat tähän sopivasti, että kun keskiasteen tutkinnon suorittaneista oli käyttänyt kirjastoja viimeisen kuuden kuukauden aikana hiukan yli puolet, yli 70 % korkea-asteen suorittaneista oli tehnyt samoin.

Hovin mukaan kirjaston ominaisuudetkin ovat yhtenä merkitseväenä tekijänä. Jos tämän soveltaa nykyaikaan, niin voitaisiin ajatella että mikäli kirjaston kokoelmissa ei ole esimerkiksi konsolipelejä, ei kirjastoa käytetä sellaisia etsittäessä. Toisaalta jos tiedetään että kirjastossa on kattavasti DVD-elokuvia, sitä luultavasti käytetään niiden hankintakanavana. Samaten, kokoelman lisäksi se, millaisia palveluja kirjasto tarjoaa, vaikuttaa siihen miten kirjastoa käytetään. Viides käyttöön

vaikuttava asia ovat tämän määrittelyn mukaan muut palveluvaihtoehdot, jotka ovat olemassa kirjaston rinnalla; ne kilpailevat kirjaston kanssa. (Pihlaja 2004, 50–54.)

Reijosen (1995, 102–111) haastattelututkimuksessa selvitettiin asiakkaiden kirjastonkäyttötapoja ja rutiineja. Tutkimus tehtiin Töölön kirjastossa Helsingissä, joten voidaan ajatella, että verrattaessa pieniin kunnankirjastoihin täytyy ottaa huomioon myös kirjaston ominaisuudet, jotka vaikuttavat käyttöön, kuten on edellä mainittu. Reijonen määrittelee kuitenkin muutamia havaitsemiaan kirjastonkäyttötapoja, jotka ovat seuraavanlaisia. Jotkut tulevat kirjastoon rutiininomaisesti, esimerkiksi opiskelemaan tai muuten kuluttamaan aikaansa. Tähän ryhmään kuului Reijosen mukaan mm. työttömiä ja vanhuksia. Kompensaatiokäyttäjät, joihin kuului yksinäisiä kaupunkilaisia, tulivat hakemaan kirjastosta sisältöä ja tekemistä ja yhteisöönkuuluvuuden tunnetta. Työssäkäyvät ja aktiivista elämää viettävät puolestaan tulivat yleensä nimenomaan lainatakseen kirjastosta.

Vetäytyvä käyttäjä taas Reijosen mukaan koki tilat etäisiksi, eikä ollut niissä ”kotonaan”. Tällaisten asiakkaiden käynnit olivat tarkasti etukäteen suunniteltuja ja niille oli syy. Tämän tyyppisillä asiakkailla ilmeni epätietoisuutta palveluista. Ryhmäkehys-tyyppinen asiakas taas kävi kirjastossa koska siitä oli muodostunut hänelle sosiaalinen tapa. Tähän ryhmään kuului esimerkiksi abiturientteja, jotka menivät kirjastoon varsinaisesti opiskelemaan, mutta jotka tiesivät tapaavansa siellä tuttuja. Käytölle oli siis myös sosiaalinen syy. Opiskelijoita kuului myös ryhmään, jonka edustaja tuli kirjastoon työskentely-ympäristön takia. Tällaisella asiakkaalla oli jokin tavoite, kuten tentti, mutta nämä asiakkaat tulivat edellisestä ryhmästä eroten kirjastoon ollakseen yksin ja keskittyäkseen; vailla sosiaalista osasyitä.

Toisaalta Reijonen mainitsee myös ”luppoajankäyttäjät”. Nämä tulivat kirjastoon kuluttamaan aikaansa, mahdollisesti ennen jotain toista toimintaa, kuten esim. opiskelijat, joilla jäi aikaa luentojen välille. Ryhmään kuului myös muun muassa vuorotyöläisiä. Yhdelle asiakasryhmistä kirjasto edusti turvallista aluetta: jotkut kokivat olonsa turvatomiksi kotonaan tai kaupungin kaduilla. Viimeinen ryhmä taas oli elämäntapa-asiakkaiden ryhmä: tähän kuuluivat ihmiset, joille kirjasto oli

oleellinen osa elämää. Tällaiset asiakkaat lainasivat usein paljon ja valikoivat sitten kotona. Elämäntapa-asiakas käytti aikaa paljon lukemalla.

Reijosen tutkimuksessa määriteltiin siis hyvin monenkinlaisia asiakastyyppejä. Reijonen (1995, 111.) mainitsee näiden tyypittelyjen yhteydessä, että yksilö saattaa eri käyntikertoina tulla kirjastoon edustaen eri käyttäjäryhmää. Esimerkiksi opiskelija saattaisi joku päivä tulla kirjastoon kuluttamaan loppoaikaa, joskus nimenomaan lainaamaan, toisena päivänä taas opiskelemaan tai tapaamaan ystäviä. Tässä määritellyt kirjastonkäytön tavat eivät siis ole absoluuttisia, vaan ilmenevät erilaisissa tilanteissa.

Nähdään siis, että kirjastoa voi jo pelkästään tämän yhden tutkimuksen perusteella käyttää hyvin monella tavalla. Asiakas voi myös kokea kirjaston monella lailla. Reijosen tutkimuksesta on kulunut jo yli 15 vuotta, mutta ajan kulumisen tuskin tekee täysin tyhjäksi hänen löytämiään asioita. Uusia kirjastonkäyttötapoja tietenkin on tullut vuoden 1995 jälkeen, joitain vanhoja on väistynyt. Toisaalta lainaus on edelleen tärkeä tapa käyttää kirjastoa ja sinne tullaan viettämään aikaa; joskus huvikseen, joskus jokin tietty tavoite mielessä.

Kuten todettu, kirjastonkäytön sanotaan kuitenkin olevan muutoksessa. Koko yhteiskunta on muutoksessa: ajankäyttö on sirpaloitunut, aika- ja etäisyyskäsitteet ovat muuttuneet, vapaa-ajan määrä on kasvanut; tavallinen elämä on muuttunut. Näistä puhuessaan Holmberg (et. al) kiinnittävät huomion siihen, että kirjastonkäyttö ja siihen liittyvät asiat kuten kulttuuritottumukset, ja tiedonhankinta ovat hyvin moniulotteisia asioita. Niihin vaikuttavat henkilön mielessä olevat ongelmat, mielihalut, persoonallisuus, elämäntilanne, ammatti, harrastukset... Ajankäyttöön taas liittyvät mm. koulutus, sosiaalinen asema, sukupuoli ja moni jo aiemmin mainituista. (Holmberg et. al. 2009, 105–107) Näiden ajatusten kanssa käsi kädessä kulkee Almgrenin ja Jokitalon (2010, 163) toteamus siitä, että kirjaston asiakkaat, kuten ihmiset aina, ovat moninaisia; meitä ei määritä vain sukupuoli ja ikä, vaan mm. taustamme, työmme tai opiskelu, elämäntilanne yleensä, harrastukset, kiinnostukset ja kokemukset.

Reijosen (1995, 71) mukaan myös kirjastotilan tunteminen vaikuttaa kirjastonkäyttöön. Jos asiakas tuntee olonsa vapautuneeksi kirjastossa, hän

todennäköisimmin on luova kirjastolle uusia merkityksiä – ja siten käyttää kirjastoa monipuolisemmin, tavalla joka sopii hänen omiin tarpeisiinsa. Voidaan siis ajatella, että henkilön kirjastonkäyttöhistoria – sen pituus, vaihtelevuus ja intensiivisyys – vaikuttavat siihen miten hän tulee käyttämään kirjastoa.

Näitä asioita ajatellessa herää kysymys, onko edes mahdollista segmentoida ihmisiä iän ja sukupuolen perusteella, kuten tulen tekemään. Kuitenkin nekin ovat eräitä meitä ihmisiä määrittävistä asioista. Täytyy siis muistaa, etteivät ne ole koko totuus. Silti en usko, että on turhaa yrittää hahmottaa ihmisten käyttäytymistä vaikkapa näiden muuttujien pohjalta. Kuitenkin aiemmin mainitsemieni kirjoittajien ajatukset ovat erittäin tärkeitä – kirjastossakaan ei voida pitää ihmisiä vain tietyn sukupuolen edustajina tai tiettyyn ikäryhmään kuuluvina. Asiakkaat ovat kaikki ihmisiä; keskenään erilaisia. Sitähän ihminen tarkoittaa. Tämä on tärkeää nähdä myös palveluita suunniteltaessa.

2.3.1 Kirjastonkäytön motiiveista ja kirjaston käytöstä tiedonhankinnassa

Loivio & Tiihonen (2005, 39–40) mainitsevat motiiveiksi kirjastonkäytölle muun muassa seuraavia: opiskelu, henkilökohtainen kehittyminen, maailmankuvan avartaminen, käytännön tiedon etsintä, vapaa-ajan virikkeiden ja elämysten hakeminen ja kirjaston hyödyntäminen sosiaalisena paikkana. Puhutaan siis laajasta motiivien kirjosta. Osa syistä käyttää kirjastoa ovat praktisia, toiset sosiaalisia ja jotkin rentoutumiseen liittyviä. Kaikki ovat kirjaston kannalta yhtä tärkeitä, sillä ne ovat juuri niitä, joiden vuoksi asiakas kulloinkin tulee kirjastoon.

Usein puhuttaessa kirjastonkäytöstä puhutaan kuitenkin tiedontarpeista. Aina ei kuitenkaan ole kyse vain tarpeista; virkistäytymisen- tai tiedonhalu tulisikin mielestäni nähdä yhtä tärkeänä kirjastoissa. Tuominen (2008, 155) siteeraakin mielestäni hyvin Linen (1974, 87.) sanoja: ”Yksilö saattaa haluta, vaikka ei tarvitse ja tarvita, vaikka ei halua informaatiota.”

Tiedontarpeen käsitteessä on otettava huomioon se, että tällainen tarve voi olla tiedostamaton. Se voi olla myös jonkun ulkopuolisen määrittelemä. (Tuominen 2008, 147–148.) Eli jotkin tiedontarpeet eivät ole yksilön itsensä kokemia.

Esimerkiksi jonkun tietoisuus verotuksesta saattaa olla melko vähäistä, ja verottajan mielestä tällaisten yksilöiden olisi hankittava asiasta tietoa. Yksilö ei kuitenkaan välttämättä itse koe tiedontarvetta, tai edes minkäänlaista halua syventyä verotuksen koukeroihin. Tällainen ulkoapäin määritelty tiedontarve tuskin saa henkilöä tulemaan kirjastoon ja ottamaan selvää verotuksesta. Voidaan siis ajatella että tiedontarpeiden sijaan on usein mielekästä puhua motiiveista ja tiedonhalusta.

Tuominen (2008, 158–163.) mainitseekin nykyisessä informaatioyhteiskunnassa tärkeän asian, nimittäin sen, että tiedon määrä ylittää reilusti sen, mitä kukaan meistä voi elämänsä aikana ottaa vastaan. Vaatimukset tiedon suhteen ovat koventuneet. Ihmisen on pakko suodattaa pois informaatiota, sillä kaikkea ei voi omaksua. Yleisnerous on mahdottomuus. Loogisesti voidaan siis ajatella, että ihmiset keskittyvät yhä enemmän sellaiseen informaatioon joka kiinnostaa heitä henkilökohtaisesti. Tämän perusteella Tuominen (2008, 164–166) pohtii, olisiko hyvä personoida kaikki tiedonvälitys henkilön kiinnostuksenkohteiden mukaisesti. Tätä ajatusta hän ei kannata; tietyistä asioista on hyvä pysyä selvillä, vaikka se tuntuisi joskus epämiellyttävältä. Uutiset ovat eräs tällainen asia. On siis tärkeää, että tasapaino tiedontarpeiden ja tiedonhalujen välillä löydetään.

Motiiveihin liittyvät siis tiedontarpeet ja -halut. Kirjastonkäytöstä tiedonhankinnan kanavana kertoo Serolan ja Vakkarin (2011, 31–34) tutkimus, jossa kysyttiin eri tiedonlähteiden käytöstä. Kirjastonkäyttö tiedontarpeissa painottui selvästi harvemmaksi kuin viikoittaiseksi. Luonnollista on tietenkin, että tiedonlähteistä valitaan helpoiten saatavilla oleva ja nopein: internet saikin korkeat vastaukset viikoittaisessa käytössä. Vähiten kirjastoa käytettiin työ- ja yritystoimintaan liittyvissä tiedontarpeissa, seuraavaksi vähiten perhe- ja ihmissuhdeasioissa. Eniten kirjastoa käytettiin viikoittain tai useammin vapaa-ajan toimintaan ja harrastuksiin liittyvissä tarpeissa. Moni käytti kirjastoa tiedonlähteenä harvemmin kuin viikoittain: opiskeltaessa 43 %, arkitoimissa 47 %, vapaa-ajan toimissa ja harrastuksissa 52 %.

Ylipäättään vastaajista käyttää kirjastoa tiedonlähteenä seuraava määrä. Ihmissuhde- ja perheasioissa kirjastoa käytti vain 37 %: tässä lehdet, tuttavat ja internet olivat päälähteitä. Työssä tai yritystoiminnassa käytti vain 32 % kirjastoa.

Internet vei voiton tässäkin osa-alueessa. Toisaalta kirjaston käyttö oli tärkeämpää seuraavilla alueilla: 52 % vastaajista kertoi käyttävänsä kirjastoa opiskeluun. Arkitoimissa sitä käytti 56 %, vapaa-ajan toimissa ja harrastuksissa 66 %.

Kaiken kaikkiaan naiset käyttivät kirjastoa tiedon tai aineiston hankintaan jonkin verran miehiä enemmän (Serola & Vakkari 2011, 34). Ikäluokittain tarkasteltuna vapaa-ajan asioihin kirjastoa käytettiin hyvin tasaisesti: 40–42 % kaikista ikäluokista käytti kirjastoa vähintään kerran kuussa tähän tarkoitukseen. Poikkeuksena tästä oli 25–34-vuotiaiden ikäluokka jossa 33 % käytti kirjastoa näin usein. Serola ja Vakkari selittävät tätä sillä, että perheen perustaminen verottaa tämän ikäluokan ihmisten vapaa-aikaa. Luonnollinen ikään liittyvä löydös oli myös se, että opiskeluun kirjastoa käyttivät vastaajista eniten alle 25-vuotiaat: 45 %. Samaan tapaan työikäiset taas käyttivät eniten kirjastoa työhön liittyvissä asioissa: tätä nuorempien vähempää käyttöä selittää opiskelu, vanhempien ihmisten käytön vähentämistä eläköityminen. (Serola & Vakkari 2011, 33–34.)

Serolan ja Vakkarin tutkimuksessa selvisi myös, että kirjaston käyttö arkitoimissa lisääntyy korkeampiin ikäluokkiin mentäessä. Ihmissuhteisiin liittyvien tiedontarpeiden kohdalla taas on suuri nousu 55–64-vuotiaiden keskuudessa: joka neljäs tästä ryhmästä käyttää kirjastoa tähän tarkoitukseen. Muutoin ihmissuhteisiin liittyvän tiedon hankinta on yleisesti ottaen vähäisintä kaikissa ikäluokissa.

Serola ja Vakkari (2011, 9) toteavat, että muiden tiedonlähteiden nopea saavutettavuus on asia, jossa kirjasto ei tällä hetkellä yllä samalle tasolle kilpailijoiden kanssa: siksi sitä käytetään vähemmän viikoittain. Kirjaston on kuitenkin kirjoittajien mukaan suosittu tiedon- ja aineistohankintakanava. Vastaajista noin puolet ilmoitti käyvänsä kirjastossa kuukausittain ja heidän mukaansa internet oli muuttanut kirjastopalveluiden merkitystä heille itselleen vain jossain määrin. Internetin käyttö ei Serolan ja Vakkarin johtopäätösten mukaan ole yhteydessä vähäiseen kirjastonkäyttöön: heidän mukaansa vanhukset, jotka käyvät harvoin kirjastossa ja vähiten koulutetut ovat ryhmiä, jotka käyttävät myös internetiä vain vähän. Toiset käyttävät paljon ja monipuolisesti eri kanavia – toiset taas vähän ja harvoin.

Voidaan varmasti ymmärtää, että esimerkiksi aukioloajat rajoittavat kirjaston käyttöä tiedonlähteenä, samoin kuin etäisyys: asiakkaan täytyy usein erikseen lähteä kirjastoon saadakseen aineistoa. Ihmiset pyrkivät minimoimaan ponnistelunsa asioissa, mikä on aivan järkevää ja luonnollista. Internetin korkeista vastausarvoista voidaan kuitenkin herättää kysymyksiä. Esimerkiksi onko kirjaston sivustolta löytyvän tietokannan tai kirjastojen järjestämän tietopalveluchatin hyödyntäminen vastaajan mielestä internetin käyttöä, vai kirjaston käyttämistä? Entä televisio-ohjelmien katsominen internetin kautta; onko kyseessä televisio vai internet? Entä verkkolehdet? Tai asiantuntijoiden internetsivut? Nämä ovat muutamia kysymyksiä, joita voidaan pohtia. Internet on niellyt sisäänsä monia muita medioita, eikä ole selvää koetaanko ne silloin osaksi internetiä, vai niiksi medioiksi joiden tuottamia ne ovat.

2.3.2 Kaunokirjallisuuden käyttö: elämysten etsintää

Mikä on kaunokirjallisuuden funktio ihmisen elämässä? Hypén (2006, 24) mainitsee muutamia syitä, joita kirjastossa voi havaita: ensinnäkin kaunokirjallisuuden lukeminen voi olla voimanlähde. Se voi auttaa rakentamaan omaa identiteettiä – eheyttää ja opettaa samaistumaan toisten tilanteisiin. Jotkut etsivät tarinoista muistoja; tullaan hakemaan sitä teosta, joka silloin kuusitoistakesäisenä luettiin. Paavonheimo (2006, 131) tuo esiin, että merkitys voi olla jo lukemistapahtumassakin, ei luettavan tekstin sisällössä. Kirja saattaa merkitä taukoa arjesta, rauhoittumista.

Nämä kaikki pätevät tietenkin kaunokirjallisuuteen. Pitää kuitenkin huomauttaa, että myös elokuvat – tarinoitahan nekin ovat, pakoa arjen todellisuuksistamme – toimivat samankaltaisessa asemassa ihmisten elämässä. Kuten kaunokirjallisuutta etsittäessä, myös elokuvaa valitessa etsitään usein elämyksiä. Mielestäni suuren osan siitä, mitä kaunokirjallisuudesta ja ihmisten kirjastonkäytöstä sanotaan, voisi kääntää koskemaan myös elokuvakokoelman käyttöä. Kaunokirjallisuuteen on kuitenkin keskitytty enemmän kirjallisuudessa.

Tutkimusten mukaan kaunokirjallisuuden etsintätavat vaihtelevat asiakkailla. Hypén (2006, 42) lainaa Raiviota (1990, 44), jonka mukaan asiakkaat etsivät

kirjallisuutta usein seuraavilla tavoilla: 1) tekijän mukaan, 2) kaunokirjallisuuden lajin mukaan tai 3) aiheen mukaan. Hypénin mukaan aiheorientoituneen asiakkaan on vaikeinta löytää kirjastosta etsimäänsä. Tällaiselle asiakkaalle ovat avuksi sisällönkuvailu ja asiasanat. Kuitenkin kysymys kuuluu, tietävätkö kaikki asiakkaat näiden keinojen olemassaolosta. Lajiorientoitunutta toisaalta auttavat genreluokitukset ja mahdolliset aiheenmukaiset listat. Tähän ryhmään kuuluvat esim. ihmiset, jotka etsivät kirjoja kerta toisensa jälkeen dekkarihyllystä tai rakkausromaaneiden joukosta, sillä ovat huomanneet pitävänsä kyseisestä kirjallisuuden lajista. Tekijän mukaan etsivän on helppoa etsiä suosikkikirjailijansa aakkosista, mutta miten käy kun koko tuotanto on luettu? Toisaalta genreluokitukset saattavat haitata tällaista käyttäjää, mikäli kirjailijan teoksia on kahdessa tai useammassa eri luokassa.

Näiden lisäksi Hypén (2006, 42) mainitsee muutamia muita tapoja joita asiakkailla on kaunokirjallisuuden suhteen. Samoojat vaeltavat aineistojen seassa, herätelainaaja saattaa tarttua palautushyllyssä tai uutuustelineessä olevaan teokseen. Nämä ovat molemmat tietyllä tavalla elämyksenhakijoita. He saattavat etsiä jotain uudenlaista luettavaa tai sellaista, joka muistuttaa jostakin aiemmin luetusta.

Näitä malleja voitaisiin ehkä tunnistaa myös tietokirjallisuuden etsijöissä. Vaikka moni varmasti tulee etsimään tietokirjallisuutta jokin tietty tiedontarve tai -halu mielessään, osa harhaillee hyllyjen välissä ilman sen tarkempaa suunnitelmaa, etsien jotain herätelainattavaa ja elämyksellisyyttä.

Paavonheimo (2006, 127) mainitseekin asian, joka sopii herätelainauksen käsitteeseen: vaikka kirjaston kokoelma on järjestyksessä tietokannasta, fyysinen kirja vetoaa käyttäjään eri tavalla; saa tarttumaan itseensä. Paavonheimon mielestä oletetaan liian usein, että asiakkaat etsivät luettavaa tai muuta aineistoa pelkästään rationaalisesti. Näköaisti ja tuntemukset vaikuttavat loppujen lopuksi paljon siihen, mitä kirjastosta tarttuu asiakkaan mukaan. Paavonheimo puhuu tekstissään kirjasta, mutta sama varmasti soveltuu myös elokuviin, musiikkiin tai muuhun aineistoon.

2.3.3 Uusia kirjastonkäytön muotoja: haaveena ennakoluuloton kirjasto

Ihmisten vapaa-ajankäyttö muuttuu, mikä vaikuttaa tietenkin myös kirjastonkäyttöön ja sen muotoihin. Varsinkin nuorten vapaa-ajankäytön on sanottu olevan muutoksessa, mutta ei ole selkeyttä siinä, millaiseksi se on kehittymässä. Kuitenkin painettu kirjallisuus ja televisio ovat näyttäneet vähentyneen merkitykseltään – internetin käyttö sen sijaan on kasvanut. (Hypén 2006, 37.)

Toisaalta varsinkin nuoret viettävät usein aikaansa kodin ulkopuolella. Tämä saattaa tarkoittaa kirjastossa oleilemista ja siellä ajan viettämistä. Se on tietenkin hyvä kirjaston kannalta; haluaahan kirjasto olla ”kansalaisten olohuone”, paikka johon saa tulla kuka tahansa ja jossa saa vapaasti olla. Alameri-Sajama (2007; 12–13, 20) toisaalta mainitsee, että kun nuoret tekevät näin, heidät koetaan ongelmallisiksi. Hän kysyykin artikkelissaan: tarvitseeko kirjastoon olla asiaa, että siellä saa olla? Onko aikuisillakaan aina ”asiaa” kirjastoon? Onko oleskelu jotenkin vääränlaista kirjastonkäyttöä?

Jäppinenkin (2007, 22) keskustelee nuorten erilaisesta tavasta käyttää kirjastoa. Nuoret usein parveilevat, kuuntelevat musiikkia, käyttävät tietokoneita surffaillen internetissä tai pelaavat niillä pelejä – ja Jäppisen mukaan tällainen kirjastonkäyttö ei ole sen huonompaa kuin lukeminenkaan. Hän painottaa, että on sallittava erilaisia kirjastonkäytön muotoja. Niemisen (2007, 48) mukaan nuorten kohdalla saatetaan herkästikin reagoida häiritsevään käytökseen. Hän pohtii sitä, onko osasyynä asennoituminen nuorten kirjastonkäyttöön tai nuoriin yleensä. Nieminen esittää kysymyksen reagoitaisiinko vastaavaan käytökseen yhtä herkästi jos kyseessä olisi aikuinen ihminen. Tämä saattaa olla aiheellinen kysymys; kyseessä on ristiriita. Toisaalta ollaan huolissaan siitä, käyttävätkö nuoret kirjastoa ja halutaan, että kirjasto olisi ihmisille sosiaalinen kohtaamispaikka. Toisaalta, kun nuoret käyttävät kirjastoa sosiaalisena kohtaamispaikkana – kuten on toivottu – ollaan huolissaan metelistä ja pelätään, että nuoret häiritsevät muita asiakkaita.

Nuoriin keskittymisestä voi seurata paljon hyvää. Nuorten huomioonottamisen myötä kirjastoihin onkin tullut muun muassa uusia kirjastonkäytön muotoja. Tällaisesta hyvä esimerkki on pelaaminen. Internetin myötä palvelut tietenkin

muuttuvat, ja digitaaliset pelit ovat nopeasti kehittyvä kulttuurin muoto. Kirjastoihin on hankittu pelikonsoleita ja lainattavaksi digitaalisia pelejä. Pelaaminen on nuorten keskuudessa arkipäivää ja se yleistyy jatkuvasti. Kirjastoissa järjestetyt peli-illat ovatkin olleet suosittuja ja ne ovat keino tuoda kirjastoon sellaisiakin nuoria, jotka eivät muuten kirjastoon tulisi. (Forsten 2007; 65–66, 69–70). Tietenkin kirjastotila saattaa rajoittaa tällaisten peli-iltojen järjestämistä, mutta lainattavaksi pelejä voisi harkita tilasta riippumatta. Forsten mainitsee PSP:n kaltaiset kannettavat pelikonsolit: sellaisten lainaus kirjaston tiloihin toimii ilmeisesti, että tarvitaan erillistä pelihuonetta. Tietenkin konsolivalintaa kannattaa harkita tarkastellen pelivalikoimaa ja ennen kaikkea kysyen asiakkaiden ja nuorten mielipiteitä. Pelit ovat eräs esimerkki uusista kirjastonkäytön muodoista, joilla voidaan saada kirjaston asiakkaiksi sellaisiakin, jotka tällä hetkellä eivät käytä kirjastoa.

Internet-pelit ovat konsolipelien lisäksi tärkeä digitaalisen pelaamisen muoto. Karvisen ja Mäyrän (2009, 41) Pelaajabarometri-tutkimuksessa todetaan internetin ilmaisten selainpelien pelaamisesta seuraavaa: 43,6 % kaikenikäisistä vastaajista pelaa selainpelejä. Aktiivisia pelaajia vastaajista on 22,6 %. Pelaamisen yleisyys on ikään verrannollista; nuoremmat pelaavat eniten, vanhimmat vähiten. Vastaajajoukosta 10–19-vuotiaista 78 % ja 20–29-vuotiaista 75 % pelaa selainpelejä. Myös 30–39-vuotiaista 58 % pelaa selainpelejä, 40–49-vuotiaistakin vielä 36 %. Tätä vanhemmista (50–69-vuotiaat) enää hiukan yli 15 % pelaa selainpelejä; yli 70-vuotiaista vain 7 %. Tässä osavaikuttajana on varmasti internetinkäyttöön tottuneisuus; suurin osa nuorista on aktiivisesti käyttänyt internetiä suurimman osan elämästään. Kuitenkin voidaan havaita, että nuorempi työikäinen väestö pelaa myös selainpelejä melko paljon. Se on monelle ajan kuluttamisen muoto.

Pervala (2007, 81–82) kiinnittää huomion nuorten tottuneisuuteen internetin käyttöön; se on hänen mukaansa nuorille kuin televisio vanhemmille sukupolville. Pervalan mukaan nuorten tietokoneenkäyttöä kirjastossa saatetaan pitää vähempiarvoisena kuin aikuisten käyttöä. Hän kuitenkin kysyy, käyttävätkö aikuisetkaan kirjaston tietokoneita sen ”hyödyllisemmin”. Omasta mielestäni aikuisten viihdekäyttöä ei välttämättä vain huomata, sillä nuorten toiminta on usein

sosiaalista; aikuiset taas käyttävät kirjaston tietokoneita yksityisemmin. Mielestäni tämä voidaan jollain tavoin samaistaa siihen, onko kaunokirjallisuuden lukeminen huonompi asia kuin tietokirjallisuudenkaan. Niillä on eri funktiot. Eihän viihde ole mitenkään väheksyttävää kirjastossa. Internetin viihdekäyttö kuuluu tähän.

Pelaaminen on eräs kirjastonkäytön muoto jo nyt: monet pelaavat esimerkiksi internetin selainpelejä kirjaston asiakaskoneilla. Yleisesti ottaen digitaalisten pelien pelaamisessa (Karvinen & Mäyrä 2009, 24) aktiivisia on 10–19-vuotiaista nuorista valtaosa: naisista ja tytöistä 89 %, miehistä ja pojista puolestaan jopa 97 %. Kuusikymppisistä vastaajista aktiivisia pelaajia oli neljännes tutkimukseen osallistuneista, joten mitenkään tuntematon ilmiö se ei ollut tässäkään ikäluokassa.

Pelit voisivat tämän kaiken perusteella tulevaisuudessa yleisestikin kuulua kirjastojen kokoelmiin. Kokoelmia on viime vuosina laajennettu hyvin erilaisiinkin aineistoihin kuin millaista kirjastossa aiemmin on ollut. Jo jonkin aikaa kirjastoissa on ollut lainattavana mm. liikuntavälineitä tai työvälineitä. Helsingin Sanomien kuukausiliitteessä (Malmberg 2011, 14) muun muassa uutisoitiin Etelä-Haagan kirjastoon lainattavaksi hankitusta poravasara. Tällaista erilaisen materiaalin hankintaa kiiteltiin kirjoituksessa ennakoluulottomuudesta.

2.4 Kirjastotilan merkitys: fyysisen ympäristön vaikutus kirjastonkäyttöön

Kirjastotilan sanotaan viestivän itsestään eri tavoin; sisällöin, näyttelyin, sisustuksella, henkilökunnan sanattomalla viestinnällä ja, talvisin, vaikkapa sisäänkäynnin hiekoituksella (Paavonheimo 2006, 47–48). Tällaiset asiat vaikuttavat mielikuviin kirjastosta. Markkinoinnissa puhutaan usein saavutettavuudesta, johon vaikuttavat niin kirjaston sijainti kuin hyllyjärjestyskin. Miten helppoa kirjastoon on tulla? Miten helposti sieltä löytää tarvitsemansa? Tilalla on tässä suuri merkitys.

Kiinnostava aspekti tilassa on sen suunnitteluvaiheen merkitys siihen miten tilassa tullaan toimimaan. Reijosen (1995, 87) mukaan nimittäin suunnitteluvaiheessa asiakkaista tehdyt oletukset, ja suhtautuminen heihin, vaikuttavat siihen, miten

ihmiset lopulta käyttävät kirjastoa. Ovathan nämä oletukset pohjana siihen, miten tila suunnitellaan – ja suunnittelulla ohjataan käyttäytymistä. Kiinnostavaa oli huomata, että Reijosen mainitsemissa esimerkeissä – jotka toki ovat jo 1980-luvulta – asiakkaista puhuttiin paljon ”liikenteenä”, jota ”ohjataan”, mikä mielestäni väheksyy kirjaston asiakasta – häntä, jota varten kirjasto on olemassa. Nykyisin toivottavasti tiedostetaan, että tilan ei pitäisi hallita ihmisiä. Ideaalitilanne olisi, että asiakas voisi hyödyntää tilaa vapaasti.

Palvelutiski on jo vuosikymmeniä sitten nähty rajana asiakkaan ja henkilökunnan välillä (Kukkasniemi 1986, 121). Mutta tarvitaanko tällaista rajaa? Käytännön syistä esimerkiksi lainauksessa ja palautuksessa se on tarpeellinen, mutta miten on esimerkiksi haettaessa asiakkaan tarvitsemaa tietoa? Mielestäni tiedonhakutilanteessa tiski voi toimia häirtinä asiakkaan ja henkilökunnan väliselle ajatustenvaihdolle. Asiakas ei näe mitä virkailija tekee ja se vaikeuttaa kommunikointia.

Kaikkialla ei pidetäkään tässä asiassa kiinni tutuista toimintatavoista, vaan keksitään uusia. Tanskassa ja Etelä-Ruotsissa asiakaspalvelussa käytetään yleisesti ns. vierihoitotyyliä (Haapaniemi 2009, 22): asiakaspalvelutiskiä ei ole, vaan esimerkiksi tiedonhaku sujuu asiakkaan kanssa vierekkäin. Mielestäni tällainen järjestely on hyvä uudistus ja se antaa arvoa asiakkaalle. Virkamiesmäisyys vähenee tiskin poistuessa, eikä tiedonhakua tehdä asiakkaalta ”salaa”, vaan asiakas näkee mitä tehdään ja voi osallistua tilanteeseen. Asiakas ei ole tilanteessa pelkästään vastaanottajan asemassa. Myös se on hyvää tässä tekniikassa, että kun asiakas näkee, miten tietoa haetaan, tilanteessa tapahtuu huomaamatta tiedonhaun opetusta ja oppimista. Haapaniemi toteaa myös että asiakkaan on helpompi lähestyä kirjastotyöntekijää, joka ei istu pöydän takana.

Reijonen (1995, 72) tuo esiin, että erilaisilla tiloilla on symboliarvoa. Näin on myös kirjastolla: yleistä ja yksityistä symboliikkaa. Yksityinen symboliikka liittyy käyttäjän elämänhistoriaan ja kokemuksiin palvelusta tai rakennuksesta. Paavonheimo (2006, 45) kirjoittaaakin kirjastossa käymisen merkityksestä tapahtumana. Kirjastossa käydessä – kuten varmasti kaikkialla muuallakin – asiat koetaan hänen mukaansa hyvin aistimellisesti. Kokemus syntyy näkemisen, kuulemisen, haistamisen ja tuntoaistinkin perusteella. Tila on tietenkin täysin omanlaisensa;

kirjastotilaa leimaa kiireettömyys ja tilana se on kaikille sallittu. Mielestäni kokemukseen vaikuttaa myös se, että kirjasto ei ole tilana kaupallinen: asiakas saa kuljeskella vapaasti, ilman että henkilökunta muistuttaisi häntä jonkinlaisesta kulutusvelvoitteesta. Tästä näkökulmasta katsottuna kirjastossa ihminen voi olla rentoutunut. Paavonheimo liittää kirjastossa käymiseen myös monenmuotoisen viestinnän läsnäolon: on tekstiä, ääntä, kuvia, tietoverkkoja ja multimedioita.

Se, miten hyvin henkilö tuntee tilan, vaikuttaa siihen miten vapautuneesti hän siellä ollessaan toimii. Reijosen (1995, 71) mukaan vapautuneisuus edesauttaa sitä, että henkilö luo tilalle omia merkityksiään, jotka ovat yhteydessä hänen omiin tarpeisiinsa. Tila itsessään voi mahdollistaa tai rajoittaa asiakkaiden toimintaa. Tässäkin mielessä kirjaston ilmapiiri ja estetiikka ovat olennainen asia. (Reijonen 1995; 72, 83.) Kirjaston yleisilme vaikuttaa käyttäjiin; ympäristö voi saada aikaan viihtyvyyttä tai tukahduttaa henkilön halun viipyä tilassa.

Miten sitten kirjastotila voisi mahdollistaa tai rajoittaa asiakkaiden toimintaa? Kirjastotilassa on tietenkin huomioitava mm. liikuntarajoitteiset, iäkkäät tai vanhemmat jotka liikkuvat lastenvaunujen kanssa, ja tähän kiinnitetäänkin nykyään kirjastoja suunniteltaessa huomiota (Dahl 2011, 12). Toisenlaisen esimerkin mahdollistamisesta tai rajoittamisesta mainitsee Alameri-Sajama (2007, 15–16) kirjoittaessaan nuorista ja kirjastosta: nuortenosaston sijainti vaikuttaa olennaisesti siihen, miten nuoret ja muut asiakkaat viihtyvät kirjastossa. On todettu, että nuortenosaston sijoittaminen kiinteästi pienten lasten osaston yhteyteen ei houkuttele nuoria käyttämään kirjastoa. Niemisen (2007, 49) mielestä nuorten tilat ovat monissa kirjastoissa riittämättömät, ja tämä voi joskus aiheuttaa yhteentörmäyksiä muiden käyttäjäryhmien kanssa.

Alameri-Sajaman mukaan nuorille olisi myös hyvä olla esimerkiksi mukavia istuinryhmiä ja viihtyisät tilat. Laajemmin voidaan ajatella näin: mikäli kirjastossa on mukavia istuinryhmiä, ne edistävät kirjastonkäyttöä sosiaalisena tapaamispaikkana; toisaalta jos nämä puuttuvat, sosiaalisen ja viihtyvän käytön mahdollisuudet ovat rajoittuneemmat.

Almgren ja Jokitalo (2010, 237–238) taas kiinnittävät huomiota valaistukseen tekijänä joka luo viihtyvyyttä. Lukulamput ja sopivissa paikoissa himmennetyt valot

kutsuvat viipymään. Toisaalta valoilla voidaan nostaa esiin olennaisia asioita; spottivalojen kohdistaminen kirjanäyttelyyn kiinnittää asiakkaan huomion.

Vapautunut käyttäytyminen viihtyisässäkään tilassa ei ole välttämättä automaattista. Reijonen (1995; 126, 140–141) tutki käyttäytymistä kirjastotilassa ja totesi, että palautustiskillä oltiin varautuneempia ja sulkeutuneen oloisia verrattuna asiointiin lainaustiskillä. Lainatessa käytös oli määrätietoista ja varmaa verrattuna palautukseen. Voitaisiin siis ajatella, että tilaan täytyy myös sopeutua, mikä tuo esiin vapautuneisuutta. Mainitsemassani yhteydessä Reijonen totesi myös tutkimuksessaan ilmenneen, että asiakkaat pitivät henkilökuntaa tiukemmin kiinni oletetuista kirjaston käyttäytymissäännöistä. Kokemuksieni mukaan tämä pitää paikkansa nykyisinkin, vaikka Reijosen tutkimuksesta onkin jo kulunut aikaa. Asiakkaat usein kulkevat kirjastossa hiljaa ja rauhallisesti. Vanhemmat pyrkivät pitämään lapsensa hyvin äänettöminä; joku saattaa palvelutiskillä pahoitella jälkikasvun eloisaa käytöstä. Henkilökunta taas ei yleensä pidä asiaa mitenkään pahana.

Henkilökunta tietenkin tuntee kirjaston tilana kuin omat taskunsa. Vaikeampi on kuitenkin tietää miten asiakkaat käyttävät tilaa. Hyvä ehdotus tämän selvittämiseksi on mielestäni kartoittaa asiakkaiden kulkureittejä. Kirjaston yksinkertaistettuun pohjapiirrokseen voidaan piirtää reitit, joita kukin asiakas kulkee – ja tarkasteltaessa esim. 25-50 henkilön kulkemia reittejä voidaan jo saada monenlaista tietoa (Almgren & Jokitalo 2010, 239-240). Esimerkiksi voidaan havaita, mikä osa kirjastosta olisi se, jossa suurin osa asiakkaista kulkee jossain vaiheessa käyntiään. Toisaalta voidaan löytää tilasta ja kokoelmasta alueita, joita asiakkaat käyttävät vain harvoin.

2.5 Kokoelma

Kokoelmaa pidetään usein kirjastopalvelujen ytimenä. Tästä kertoo mm. englanninkielisen sanan ”library” merkitys ”collection of books”: kirjakokoelma (Harper 2001–2011). Esimerkiksi Reijonen (1995, 86–87) osoittaaakin, että fyysiset aineistot on perinteisesti nähty kirjastotilan merkityksen kulmakivenä. Nykyisin

kirjasto ei tietenkään ole vain kirjasto. Maailma on muuttunut, samoin kirjastonkäyttö – ja siksi kokoelma koostuu kirjojen lisäksi monesta muustakin.

Nykyisin populaarikulttuuri ja viihde ovat tärkeä osa kirjastoa, ja sivistystehtävä on muuttunut. Siksi kokoelmassa pyritään nykyään tasapainoon kysytyn ja vähemmän kysytyn, viihteellisen ja ”korkeakulttuurillisen” välillä. Asiakkaita on monenlaisia ja siksi kokoelmassakin monentyylinen materiaali on tarpeen. (Paavonheimo 2006; 42, 128.) Tämän tuo esille elokuvien osalta Leppinen (2007, 114); vaikka viihteellisiä elokuvia lainataan paljon, ei tulisi ajatella että kokoelman on muodostuttava vain niistä. Kirjastossa on oltava monentyyllisiä elokuvia, sillä asiakkaitakin on erilaisia. Hänen mukaansa kirjaston tehtävä on nostaa esiin valtavirran alle muutoin jääviä teoksia. Leppinen puhuu artikkelissaan nuortenosaston elokuvakokoelmasta ja osuukin asian ytimeen. Toisaalta mielestäni Leppisen ajatukset voidaan soveltaa myös elokuvakokoelmaan yleisesti.

Yleensäkin laajuus ei ole pahasta: tämä pätee myös kirjaston musiikkikokoelmaan. Se palvelee kaikenlaisia asiakkaita; nuoria ja vanhoja, yksilöitä joilla on keskenään hyvin erilainen musiikkimaku. Seinäjoen kaupunginkirjaston kokoelma on esimerkiksi kiitettävä tässä mielessä: sieltä löytyy monenlaista musiikkia: kattavasti klassikoita ja erilaisia tyyllilajeja sekä paljon sellaisia esittäjiä, joita ei yleisesti tunneta – mutta jotka ovat hyvin laadukkaita. Elokuvien lisäksi musiikissakin kirjaston on hyvä olla kanava, joka nostaa esiin valtavirran alle hukkuvia teoksia ja artisteja. Vaikka puhun tässä tekstissä paljon kirjallisuudesta, asiat kannattaa soveltaa myös elokuva- ja musiikkiaineistoon.

Kirjastonkäytön muutos vaikuttaa kokoelmaankin. Toisaalta muutos aiheuttaa haasteita kokoelmatyötä tekeville. On vaikea ennakoida aineiston käyttöä, tai tietää, miten asiakas tulkitsee aineiston, millaiselta esimerkiksi jokin tietty kirja vaikuttaa tiedonlähteenä asiakkaan silmissä (Paavonheimo 2006, 129). Paavonheimo kiinnittää huomion siihen, että kirjaston ja asiakkaan näkökannat aineistosta eivät välttämättä ole yhteneväiset. Luulenpa että mm. asiakaspalautteen kirjaamisesta ja hyödyntämisestä kokoelmatyössä ei ole koskaan haittaa. Siten voidaan saada silmäys siihen, mitä asiakas ajattelee aineistosta: puuttuuko jotain, onko jokin tieto vanhentunutta, tai mikä nykyisessä

kokoelmassa on hyvää. Palautteen huomioon ottamisella voidaan kaventaa kirjaston ja asiakkaan välistä näkökantakuilua.

Holmberg (et. al. 2009, 112) ovat todenneet että kirjastonkäyttö eriytyy ja muuttuu, ja että muun kuin kirja-aineiston merkitys kasvaa jatkuvasti. Asiakasryhmillä on erilaisia tapoja käyttää kirjastoa. Näistä pitäisi olla tietoa, jotta asia voitaisiin ottaa huomioon kirjaston kokoelmaperiaatteissa ja kokoelmaa kehittää mahdollisimman hyvällä tavalla. Hypén (2006, 11) toteaaakin, että kirjaston kokoelmaperiaatteisiin vaikuttavat tarjonnan lisäksi kirjaston näkemys kirjallisuuden ja lukemisen merkityksistä ihmisille. Samoin se, mitä kirjasto ajattelee asiakkaiden tarvitsevan. Siksi asiakkaiden kirjastonkäytön tunteminen on tärkeää myös kokoelmatyön kannalta.

Kokoelmatyön haasteista yksi on nykyinen kirja-alan hektisyys. Nimekkeet vaihtuvat kiivaaseen tahtiin, hankintaresurssit ovat vähäiset. Siksi teokset joutuvat yhä kovemmalle kulutukselle. Tämän vuoksia vaarana on että kokoelmaan syntyy aukkoja, varsinkin kun on kyse vähälevikkisestä kirjallisuudesta. (Hypén 2006, 34–35.)

Toisen haasteen saattaa varsinkin pienissä kirjastoissa asettaa kokoelman esillepano. Hyllyyn saatu materiaali pitäisi tuoda esille elävästi ja niin että asiakas kiinnostuu siitä. (Hypén 2006, 27). Tässä tietenkin on perinteisesti käytetty erilaisia näyttelyitä ja listoja. Almgrenilla ja Jokitalolla (2010, 240–241) onkin hyviä ehdotuksia listoiksi: uutuuksien ja varatuimpien lisäksi voisi kokeilla listata henkilökunnan suosikit, palkintoja saaneet, eniten myydyt kirjat, tietokirjoja ajankohtaisista aiheista tai muita vastaavia. Ehdotetaan myös, että listat rakennettaisiin niin että asiakas saisi laittaa rastin lukemiensa kohdalle. Olisikin hyvä, että listaa monistettaisiin niin että jokainen voisi halutessaan ottaa kappaleen itselleen. Usein listoissa keskitytään kauno- tai tietokirjallisuuteen. Mielestäni listoja voisi kuitenkin aivan hyvin tehdä myös musiikkiaineistosta tai DVD-elokuvista, ja miksei vaikka nuottikirjoista! Tällä voitaisiin tuoda esiin kokoelmasta joitain osia, jotka muuten saattavat jäädä vähemmälle huomiolle.

Opasteet ovat olennainen tapa auttaa asiakasta löytämään tarvitsemansa kokoelmasta. Opasteiden tulisi olla selkeitä, ja niitä pitäisi olla kirjaston tiloissa

riittävästi (Loivio & Tiihonen 2005, 36). Viime aikoina on korostettu sitäkin, että opasteissa pitäisi käyttää luonnollista kieltä (Almgren & Jokitalo 2010, 226): asiakas ei välitä ykl-luokituksesta, eikä luultavasti ymmärrä sen logiikkaa. Joissain kirjakaupoissa käytetään samaa luokitusta kuin kirjastoissa. Sitä ei kuitenkaan huomaa, sillä opasteet on merkitty ilmauksin, joita asiakkaat ymmärtävät. Niin asiakaspalvelutilanteessa kuin opastekylteissäkin asia pitäisi nähdä asiakkaan näkökulmasta: (Pitkänen 2006, 111–112) jos joku on ostamassa perheenäidille autoa, myyjän ei ehkä ensimmäisenä kannata avata auton konepeltiä ja briljeerata teknisellä tietämyksellään. Luultavasti yhtä turhauttavaa kirjaston asiakkaan kannalta on, jos henkilökunta tai opasteet puhuvat hänelle kirjastohepreaa.

Kaunokirjallisuuden osalta valikoiman esilletuonnissa auttavat tietenkin genreluokitukset. Ne parantavat asiakkaiden mahdollisuuksia löytää sellaista kirjallisuutta, josta he itse ovat kiinnostuneet. Asiakkaat kaipaavat sitä, että nostettaisiin massasta esiin teoksia, joihin tarttua. Hypénin (2006, 42) mukaan tästä kertoo selvästi se, että palautushyllystä lainataan paljon. Se, että kirja on palautushyllyssä, kertoo asiakkaalle, että joku muu on luultavasti lukenut teoksen. Se on suosituksentapainen tila.

Toisaalta kaunokirjallisuuden genreluokitusta on vastustettu ajatuksella, että on usein mahdotonta laittaa teosta vain yhteen luokkaan. Samoin on pelätty, etteivät asiakkaat luokittamisen jälkeen lainaisi enää muuta kuin viihdekirjallisuutta. Saarti tuo esiin tämän ajatuksen irrationaalisuuden. Nähdäänkö asiakas impulssinvaraisena olentona, joka tarttuu ”parempaan” kirjallisuuteen ainoastaan vahingossa? Hypén taas vertaa tätä perustelua muuhun aineistoon seuraavaan tyyliin: ei klassista ja iskelmää aakkosteta samoihin aakkosiin, jotta Sillanpäättä etsivä tarttuisi vahingossa Sibeliukseen. (Hypén 2006; 47, 53. Saarti 1996, 37–38.) Genreluokituksella palvellaan asiakasta; autetaan häntä löytämään paremmin itseään kiinnostavaa aineistoa.

Monitulkintaisuus kaunokirjallisuudessa tietenkin vaikeuttaa luokittamista, mutta toisaalta tietokirjallisuudessa on sama ongelma. On kirjoja, jotka voisi hyvin sijoittaa kahteen tai kolmeen eri luokkaan. (Hypén 2006, 48.) Esimerkistä kävisi Holmen ja Siveniuksen teos ”Kirjastoautot Suomessa”(2009), jota löytyy sekä 62.511 että 02.3 luokista. Sama ongelma on monissa musiikkiteoksissa. Tällaisten

rajatapausten olemassaolo ei ole kuitenkaan ollut niin suuri ongelma, etteikö luokitusta olisi nähty tarpeelliseksi. Kaunokirjallisuuskokoelmaa ei sentään tarvitse luokitaa kokonaisuudessaan.

Itse olen joskus miettinyt, että voisi olla kokeilemisen arvoista koota kaunokirjallisuusosastolle vanhan kaunokirjallisuuden hylly. Muun muassa iäkkäämmät käyttäjät etsivät usein tieteen tahtoen vanhempaa kirjallisuutta ja vierastavat nykykirjallisuuden tyyliä. Vanhan kirjallisuuden ystävät voisivat nauttia tällaisesta järjestelystä ja löytää etsimänsä helpommin. Jos hyvin kävisi, vanhan kirjallisuuden lainaus saattaisi kasvaa kokeilun myötä – samoin ehkä muunkin kirjallisuuden, kun toisaalta tuoreemmat kirjat erottuisivat joukosta enemmän. Vanhoja kirjoja ei toisaalta piilotettaisi varastoon, vaan ne nostettaisiin omaksi arvokkaaksi kokonaisuudekseen.

Tämä ajatus voidaan tietenkin kääntää toisinkin päin: jotkut käyttäjät haluavat nimenomaan uutta kirjallisuutta. Heitä varten voisi ehkä kokeilla hyllyä, jossa on vain esim. viimeisten viiden vuoden aikana ilmestynyttä kirjallisuutta. Usein tietenkin on uutuustelineitä, jotka edistävät hieman tätä samaa ajatusta, mutta erillinen hylly edistäisi uutuuksienetsijöiden tarpeita laajemmin. Jompi kumpi näistä ajatuksista voisi olla toimiva kokeilu.

Mainitsin aiemmin näyttelyt aineiston esiintuonnin keinona. Ne ovat aivan arkipäivää monessa kirjastossa, mikä on tietenkin hyvä asia. Toisaalta uusien näyttelyaiheiden keksimisessä voi niin sanotusti ”lyödä tyhjää”. Miksei näyttelyiden keksimisessä ja koristamisessa voisi käyttää välillä kirjaston ulkopuolisiakin tahoja, kuten asiakkaita, paikallista musiikkiopistoa, kouluja tai museota (Liutta, Meriluoto & Ropponen 2002, 39)? Ainahan jos omat ideat ovat loppu, voi lainata muilta: esimerkiksi Liutan, Meriluodon ja Ropposen (2002) kirjassa on paljon ehdotuksia näyttelyaiheeksi. Eikä aina tarvitse olla niin erityistä aihetta; voi järjestää esimerkiksi kirjan kansien väriin perustuvan näyttelyn (Almgren & Jokitalo 2010, 243). Toisaalta, miksi pitää vain kirjanäyttelyitä; näyttelyyn voisi ottaa mukaan myös aiheeseen liittyvää musiikkia, elokuvia, äänikirjoja, lehtiä... Ja mikä estää sekoittamasta faktaa ja fiktiota?

Joskus voi myös kokeilla jotain täysin ennenkuulumatonta. Mielenkiintoinen idea aineiston esille tuomiseen on myös se, miten eräässä kirjastossa lasten kuvakirjat päätettiin järjestää hyllyyn aiheittaisilla värikoodeilla (Almgren & Jokitalo 2010, 123). Tässä tulee mielestäni hienolla tavalla esiin se, miten asiaa voi katsoa eri tavalla: asiakkaan näkökulmasta. Kuvakirjat ovat lapsille, jotka eivät osaa lukea; yleensä lapset eivät siis vielä osaa aakkosiakaan. Ja vaikka osaisi, väittäisin että kirjan tekijän nimi ei jää lapselle mieleen, vaikka kyseessä olisi lempikirja. Miten tässä kokeilussa sitten kävi? Oliko siitä mitään hyötyä, vai sekoittuivatko kirjaston kirjat aivan turhaan? Kuvakirjojen lainaus tuossa kirjastossa kasvoi vuodessa 80 %. Lapset omaksuivat uuden järjestyksen innolla ja nopeasti.

2.6 Asiakaspalvelu: Ilman asiakkaita ei ole kirjastoa

Asiakaspalvelun puolesta kirjastot saavat usein tutkimuksissa hyviä arvosanoja. Koska tässä asiassa tuntuu, että on saavutettu hyvä taso, siitä ei tule päästää irti. Se on eräs kirjaston ylpeydenaiheista – ja siksi asiakaspalvelussa pitäisi pyrkiä vieläkin parempaan. Millaisiin seikkoihin asiakaspalvelussa sitten on kiinnitetty huomiota kirjastoalalla viime vuosina?

Kirjaston vahvuuksia on se, että kirjastonkäyttö on yleensä vapaaehtoista (Loivio & Tiihonen 2005, 20). Voidaan ajatella että kirjastoon mennään aivan eri mielellä kuin vero- tai työvoimatoimistoon, jotka ovat julkisia palveluita kuten kirjastokin. Loivio ja Tiihonen kiinnittävät huomion siihen että kirjaston asiakkaita ovat kaikki ikäryhmät ja sosiaalisesti hyvin erilaisissa asemissa olevat ihmiset. Tämäkin on vahvuus; toisaalta se on haaste. Miten palvella näin monenlaisia ihmisiä parhaalla tavalla?

Jo vuonna 1995 (Tammekann 1995, 11) on todettu kirjastotyön olevan asiakaspalvelua ja ”valmiuksien luomista asiakaspalvelua varten”. Tällöin vaaditaan asiakaspalveluun liittyvien erityistaitojen lisäksi mm. kokoelman tuntemusta ja viestintätaitoja. Pedagogiset taidot ovat myös yhä tärkeämpiä. Valmiuksiin sisältyvät Tammekannin mukaan asiakaspalveluun liittyvät apuvälineet, kokoelman ylläpito ja hallinta, aineistonkuvailu ja muut asiat, jotka suoranaisesti eivät ole asiakaspalvelua – mutta jotka ovat olennaisia että tämä työ

voisi sujua hyvin. Toisaalta tällaiset asiat vaikuttavat myös asiakkaan itsenäiseen kirjastonkäyttöön ilman henkilökunnan apua. Silloinkin niitä voidaan pitää mielestäni asiakaspalvelun osana; ketä muutakaan varten kokoelma pidetään järjestyksessä ja edustavana, tai parannetaan tiedonhakumahdollisuuksia. Loppujen lopuksi kaikki kehitystyö tehdään, jotta asiakas hyötyisi.

Asiakaspalvelu on olennainen osa kirjastotyötä. Sen tietää jokainen. Toisaalta asia ei ole ongelmaton, eikä kultainen periaate aina päde käytäntöön. Ristikartano ja Virrankoski (2011, 91–99) näkevät ristiriitoja kirjastoalan suhtautumisessa asiakaspalveluun. Yhtäältä asiakaspalvelua pidetään hyvin tärkeänä – toisaalta sitä usein tekevät määräaikaiset työntekijät, joilla ei ole kirjastokoulutusta, ja välillä asiakaspalvelun nähdään vievän aikaa ja resursseja. Heidän mukaansa vaikka puhutaan paljon siitä, että asiakas on tärkeä, keskitytään palvelussa usein kokoelmaan enemmän kuin asiakkaaseen joka kokoelmaa käyttää. Ristikartano ja Virrankosken mielestä alalla on vallallaan sosiaalinen sääntö: asiakaspalvelusta kuuluu ja täytyy pitää – vaikka se ei totta olisikaan. He tähdentävät tällä, että asiakaspalvelutehtävissä tulisi käyttää ihmisiä, jotka todella haluavat palvella asiakkaita.

Asiakaspalvelun laadun ylläpitämiseen ja parantamiseen liittyy läheisesti termi asiakassuuntaisuus. Se tarkoittaa, että kaiken toiminnan ja työhön liittyvän ajattelutavan perustana ovat asiakkaan tarpeet ja odotukset, ja ne otetaan huomioon siinä muodossa kuin asiakkaat itse ne ilmaisevat. Palveluiden on perustuttava aidosti siihen, mitä asiakkaat tarvitsevat. Asiakassuuntaisuudessa myös yksilölliset tarpeet otetaan huomioon, ei vain ihmisten tarpeet keskimäärin. Asiakkaalle on tärkeää että juuri hän saa tarvitsemansa palvelun. (Loivio & Tiihonen 2005, 23)

Aito kiinnostus asiakaspalveluun näkyy Loivion ja Tiihosen mukaan (2005, 35) siten, että muistaa esimerkiksi vakituisten asiakkaiden nimet ja tuntee heidän toiveitaan ja mieltymyksiään, ja osaa ottaa ne huomioon palvelutilanteessa. He (2005, 57–58) myös mainitsevat asian, joka mielestäni on tärkeä: kyvyn vaihtaa työotetta asiakkaan mukaan; esimerkiksi lapsiasiakkailla on eri tarpeet kuin nuorilla tai vanhuksilla. Erilaiset asiakkaat tarvitsevat eri määrän neuvomista

aineiston löytämisessä. Olen huomannut, että niinkin perusasiaa kuin puhetyyliä on hyvä vaihdella asiakkaan mukaan.

Samansuuntaisesti Pitkänen (2006, 106) korostaa, että samanlaisuus on huonoa palvelua. Hänen mukaansa asiakaspalveluammattissa toimintatapojen ja tyylin jäykkyys heikentää palvelun tasoa. Hän tähdentääkin: ”taitava palveluhenkilö osaa keskustella älykkäästi jokaisen asiakkaan kanssa”. Tähän liittyikin muun muassa se, että osaa asettua asiakkaan asemaan ja tajuaa hänen kiinnostuksenkohteensa ja tarpeensa, mitä käyttää sitten pohjana palvellessaan tuota asiakasta.

Ristikartano ja Virrankoski (2011, 93) korostavat, että jotta voisi vastata asiakkaan tarpeisiin, kuunteleminen on ensiarvoisen tärkeää. Loivio ja Tiuhonenkin mainitsevat tämän ominaisuuden hyödyllisyyden (2005, 35). Asiakaspalveluvinkkejä käsittelevässä kirjassa (Lundberg 2004, 54) kuuntelemisen hyötyä tähdennetään hyvin: kuuntelemalla pääsee selville henkilön todellisista tarpeista ja persoonallisuudesta. Jos näin onnistuu tekemään, on tietenkin helpompaa palvella asiakasta hyvin.

Kirjaston asiakaspalvelu näyttäytyy välillä haastavana varsinkin kaunokirjallisuuden osalta. On todettu, että asiakkaat odottavat kirjaston henkilökunnalta laajaa kirjallisuudentuntemusta ja lukeneisuutta. Toisaalta alan sisällä on viime vuosina korostettu paljon tekniikkaa ja alan arvostus kirjallisuudentuntemusta kohtaan on vähentynyt. Toisaalta pelkästään kokoelmatyönkin kannalta on välttämätöntä tuntea kaunokirjallisuutta. Sen tuntemus liittyy myös asiakkaiden mielessä läheisesti siihen, miten uskottava kirjastotyöntekijä on ammatillisessa mielessä. (Tuomi 2009; 27–30, 42). Kuten sanottu, haaste tässä on suuri; vaatii hyvää muistia, aikaa ja korkeaa motivaatiota pysyä perillä jatkuvasti muuttuvasta kirjallisuuskentästä – ja kyetä palvelemaan asiakkaita hyvin tälläkin osa-alueella.

Asiakaspalvelussa kaikenlaisia asiakkaita pitäisi kohdella yhtä tärkeinä. Kuitenkin joskus, ehkä syystäkin, jotkin asiakasryhmät koetaan ongelmallisiksi. Tällainen ryhmä saattavat olla nuoret, joiden tapa käyttää kirjastoa eroaa usein muiden ikäryhmien toiminnasta (Alameri-Sajama 2007, 12–13). Ongelmalliseksi kokeminen, muiden asenteiden tavoin, näkyy helposti asiakaspalvelutilanteissa.

Alameri-Sajama (2007, 15–17) kuitenkin korostaa, että on tärkeää kiinnittää huomiota tapaan, jolla nuoria palvellaan, sillä he varmasti huomaavat, mikäli heidät koetaan hankaliksi – ja kaverit varmasti kuulevat siitä. Nuoren kysymyksiin vastataan luonnollisesti samalla innolla kuin kenen tahansa muunkin kysymyksiin: yksityisesti ja täydellä keskittymisellä. Alameri-Sajama painottaa, että se, miten asiakaspalvelu hoidetaan nuorten kohdalla, on osa kirjaston viestintää. Se kertoo siitä, miten tärkeinä asiakkaina nuoret koetaan. Myös aikuiset asiakkaat huomiovat tavan, jolla henkilökunta toimii nuorten kanssa.

Lundberg (toim. 2004, 107) taas tuo esiin, ettei lastenkaan kohdalla hyvä palvelu ole itsestäänselvyys. Hänen mukaansa asiakaspalvelutilanteissa lapset saatetaan kuitata välttämättömänä pahana, ja vaikka kyseessä olisi lapsen asia, puhutaan pelkästään mukana olevan aikuisen kanssa. Tässä yhteydessä Lundbergin teoksen sanoma on sama kuin Alameri-Sajaman sanoma nuorten kohdalla: hyvä kohtelu muistetaan varmasti ja siihen halutaan varmasti pyrkiä.

Mikko Lahtinen toteaa, että toivoisi kirjaston asiakaspalveluun lisää innokkuutta; rohkeutta ottaa asiakkaaseen katsekontakti ja kykyä keskustella (Hokka-Ahti 2010, 9). Itsekin olen joskus törmännyt kirjastossa palvelukulttuuriin, jota leimaa ilmeettömyys ja joka on lähes sanatonta. Katsekontaktin puuttuminen ei ole hyvä asia; katsehan on tärkein keino, jolla voidaan osoittaa että on huomattu asiakas. Asiakkaaseen olisi tärkeää ottaa kontakti, varsinkin jos asiakas hakee kontaktia (Lundberg 2004, 43).

Sitä, että asiakaspalvelija on helposti saavutettavissa, parantaa se, ettei pelkästään istuta tiskin takana; tiski voi toimia jopa esteenä asiakkaan ja henkilökunnan välillä (esim. Loivio & Tiihonen 2005, 53). (Palvelutiskin vaikutusta on pohdittu myös tilojen yhteydessä.) Tulisi säännöllisesti liikkua asiakkaiden parissa.

Asiakas haluaa että hänen tarpeensa täytetään ja niitä arvostetaan (Lundberg 2004, 29). Tätä periaatetta voidaan soveltaa moneen. Yksi asia jossa se pätee, on palaute. Se miten palautetta käsitellään, on osa asiakaspalvelua. Jos asiakas ilmaisee ajatuksiaan ja tarpeitaan, niihin pitäisi aina vastata parhaan mukaan. Ristikartano ja Virrankoski (2011, 40) korostavat, että palautteeseen pitää vastata

ja asiakkaita kuunnella. Tuli palaute sitten sähköisesti tai kasvotusten; julkisesti tai tilanteessa, jossa muut eivät näe tai kuule. Inhimillisesti ajatellen voi olla että tällaisessa tilanteessa tulisi kiusaus puolustaa kirjastoa tai vastata jollain selityksellä; palaute voi tuntua henkilökohtaiseltakin. Kuitenkin mielestäni on tärkeää, että arkaan kohtaankin osuvaa palautetta käytetään hyväksi – sen avulla voidaan kehittää palvelua. Loivio ja Tiihonenkin (2005, 19) toteavat, että valittava asiakas auttaa parantamaan palvelun tasoa. Kun jonkinlaista kriittistä tai parannusehdotuksia sisältävää viestiä saadaan asiakkailta, tilannetta pitäisi aina käyttää siten, että kirjastosta tulisi parempi paikka.

Palautteen huomioon ottaminen on osa asiakassuuntaisuutta. Asiakkaat tulisi muutenkin ottaa oikeasti mukaan päätöksiin, jotka koskevat heitä. Muun muassa aukioloajat ja hankinta ovat Loivion ja Tiihosen (2005, 23) mukaan tällaisia asioita. Sitä, että asiakkaat otettaisiin konkreettisesti mukaan päätöksiin, vaaditaan mm. Koivun artikkelissa (2010, 12–14). Sen mukaan asiakassuuntaisuus jää valitettavan usein puheen tasolle: käytännön toimintaa tulisi olla paljon enemmän.

Ristikartano ja Virrankoski (2011, 116) mainitsevatkin tärkeinä keinoina tässä arkisen palautteen huomioon ottamisen, käyttäjien toimien havainnoinnin ja suoran yhteistyön käyttäjien kanssa. Varsinkin kahta viimeksimainittua käytetään heidän mielestään liian vähän. Asiakkailla on hyviä ehdotuksia, ja kuten Pitkäsenkin (2006; 101, 119, 121) tähdentää, asiakas näkee kokonaisuuden eri tavalla kuin henkilökunta. Hän myös suosittelee pyytämään jotakuta ulkopuolista arvioimaan vaikutelmaa tilasta ja palvelusta esimerkiksi seuraavissa asioissa: Miten asiakas kohdataan? Miltä kuulostaa kun asioidaan puhelimitse? Miltä palvelun internetsivut näyttävät? Hyvistä asioista tulisi pitää kiinni ja tehdä heikkoihin puoliin muutoksia. Palvelun ensivaikutelma – jonka voi saada jo rakennuksen ulkopuolelta – vaikuttaa Pitkäsen mukaan ratkaisevasti siihen, käyttääkö kyseinen henkilö palvelua. Samoin Alameri-Sajaman (2007, 14) mukaan nuorten mielipide heitä varten olevasta kokoelmasta on tärkeää ottaa huomioon ja pitää arvossa.

Almgren ja Jokitalo (2010; 93, 228) ovat Pitkäsen kanssa samoilla linjoilla. He kannustavat kirjastoja käyttämään asiakasraateja parantamaan kirjastopalveluita. Asiakkaiden käyttö ideoinnissa on edullista ja tehokasta kehitystyötä – ja, Almgren

ja Jokitalo tähdentävät, ilmaista mainosta kirjastolle! Miksei kirjastoissa esimerkiksi pyydetä joskus asiakkaita arviokävelylle läpi kirjaston, ehdottavat kirjoittajat.

Asiakaspalvelutilanteen muuttaminen sosiaaliseksi kohtaamiseksi on erityistä (Pitkänen 2006, 104). Jos onnistuu asettumaan asiakkaan arkielämän tilanteeseen, hän varmasti huomaa sen. Pitkänen käyttää kirjassaan esimerkkinä sitä, miten junalippua ostaessa lipunmyyjä ajatteli hänen mukavuuttaan varaten paikan siltä puolelta junaa, johon aurinko ei paistaisi hiostavasti. Tätä ajattelutapaa voisi soveltaa esimerkiksi kun suositellaan kirjaa: jos asiakas esimerkiksi mainitsee lukevansa usein nukkumaan mennessä, painavat ja paksut kirjat saattavat tuntua hänestä hankalilta. Muutenkin, kun asettuu asiakkaan asemaan palvelutilanteessa, on helpompi vastata juuri hänen tarpeeseensa.

Elämyksellisyys on yhä tärkeämpää palvelussa (Pitkänen 2006, 118). Esimerkiksi kultasepäntoimikseen myyjälle on arkipäivää myydä sormuksia, mutta asiakkaalle kihlasormuksen osto on erityinen tapahtuma. Valpas asiakaspalvelija voi omasta puolestaan tehdä tästä iloisen elämyksen esim. onnittelemalla pariskuntaa. Jos elämysajattelu viedään kirjastomaailmaan, hyvä esimerkki tilanteesta, josta kirjastotyöntekijä voi tehdä elämyksellisen on se, kun lapsi saa oman kirjastokortin. Se on melko tavallinen tilanne työntekijälle, mutta lapselle se on suuri asia. Mukana oleva aikuinenkin varmasti muistaa, miten lasta palveltiin tuossa tilanteessa: elämyksellinen palvelu on ilmaista markkinointia!

Huomioimalla asiakkaan ja keskittymällä häneen täysin, voi tavallisesta varausten noutamisesta, lainaamisesta tai muusta tehdä tavallista positiivisemmän kokemuksen. On hyvä jos pystyy tuomaan jotain ”ekstraa” aivan tavalliseen palvelutilanteeseen. Almgren ja Jokitalo kannustavatkin ylenpalttisen palvelun antamiseen (2010, 92). Eräs hyvä ajatus, jonka mukaan kirjakaupoissa toimitaan jo, olisi pyytämättä suosittelu. Kun asiakas lainaa johonkin aiheeseen liittyvän kirjan, voisi ehdottaa luettavaksi jotakin samaan aiheeseen liittyvää, tai henkilöä todennäköisesti kiinnostavaa uutuutta (Lundberg 2004, 84). Uutuuksia voi hyödyntää myös toisella tavalla: keskittymällä ”asiakasuutuuksiin” (Almgren & Jokitalo 2010, 92). Uutta opiskelijaa voi auttaa löytämään alansa kirjoja, ja tuoreita vanhempia kiinnostavat usein lastenkasvatukseen liittyvät aiheet ja heille voi

spontaanisti suositella aineistoa joka sopii heidän tarpeisiinsa. Tällaiset pienet palvelukset luultavimmin jäävät asiakkaalle mieleen.

2.7 Tiedottaminen ja markkinointi: asiakkaan edut ensisijalla

Markkinoinnista tulevat ehkä ensimmäisenä mieleen mainokset ja esitteet. Se että yritetään viestiä ihmisille omista palveluista eri medioiden välityksellä, ja edistää omaa toimintaa sitä kautta. Markkinoinnista tulee mieleen kaupallisuus, eikä kirjasto ole kaupallinen. Kirjastossa, jossa rahat ovat aina tiukilla, ja jossa tehokkuutta on vaikea mitata, markkinointi voi tuntua erilliseltä, jopa asiaan kuulumattomalta osa-alueelta. Sehän on kallistakin. Ainakaan kirjastotyöntekijöillä ei ole koulutusta markkinointiin.

Ristikartano ja Virrankoski (2011, 101–105) romuttavat tällaisen mielikuvan täysin: heidän mukaansa alalla on markkinoinnista väärä kuva. He korostavat, että markkinointi ja asiakassuuntaisuus ovat käytännössä synonyymejä; markkinointi liittyy aivan käytännön työhön, eikä ole siitä erotettavissa. Markkinointi on paremman asiakaspalvelun tekemistä, ja palvelujen ominaisuuksien muokkaamista sellaisiksi, että asiakkaiden on niitä kevyt ja mukava hyödyntää. Ristikartano ja Virrankoski toteavat, että kirjastolaiset ovat jo valmiiksi markkinointi-ihmisiä.

Toisaalta tiedottamisen, joka on osa markkinointia, on todettu olevan kirjastoissa tyypillinen ongelma (Loivio & Tiihonen 2005, 46). Ehkä tämä on yhteydessä Ristikartanon ja Virrankosken mainitsemaan kuvaan markkinoinnista: tiedottaminen on saatettu kokea erilliseksi, perus asiakaspalvelutyöhön liittymättömäksi asiaksi. Mutta missä olisi parempi tiedottaa esimerkiksi tapahtumista kuin asiakaspalvelutilanteessa? Henkilökohtaisesti kerrottu asia tavoittaa mielen todennäköisemmin kuin ilmoitus paikallislehdessä. Ilmoituskin on tietenkin hyödyllinen, mutta se voi jäädä monelta huomaamatta. Tapahtumia voisi mielestäni markkinoida esimerkiksi siten, että esim. lainatessa tapahtumasta mainitaan asiakkaalle ja samalla annetaan hänelle mukaan pieni muistilappunen tapahtumaan liittyen. Nimittäin asia saatetaan muistaa keskustelunkin perusteella, mutta tapahtuman ajankohta olisi hyvä jäädä asiakkaalle painetussa muodossa.

Hokka-Ahti (2009, 3) tuo esille perustavanlaatuisen ongelman kirjaston tiedottamisessa: asiakkaat eivät läheskään aina tiedä, millaisia palveluita kirjasto tarjoaa. Hän korostaa, että kirjaston toiminta tulisi tehdä asiakkaalle näkyväksi. Tottahan tämä on: jatkuvasti törmää oletuksiin ”Kirjastossa kirjojen aakkostamisen osaaminen on olennaisin taito” tai ”Kirjastonhoitajanahan ehtii varmaan lukea paljon”. Oletuksiin liittyy se, ettei tiedetä, mitä työtä kirjastossa tehdään – paitsi järjestetään kirjoja huolellisesti ja lainataan niitä asiakkaille. Voisiko kirjastotyöntekijöiden erityisosaamista tuoda paremmin esiin, että tällaiset harhaluulot väistyisivät? Tätä on peräänkuulutettu alalla kovastikin viime vuosina.

Loivio ja Tiihonen (2005, 13) tuovat esiin palvelujen tuotteistamisen keinona selkeyttää kuvaa toiminnasta. Esimerkiksi jokaisessa kirjastossa varmasti onnistuu tiedonhaun opetus eri asiakasryhmille, kuten koululuokille. Tällaistakin asiaa olisi hyvä markkinoida kirjaston palvelutuotteena: palvelupakettina esimerkiksi kouluille tai aikuisryhmille. Samalla tavoin pitäisi ylpeästi mainostaa ja pitää esillä myös yksilöille suunnattuja palveluja. Kirjastossahan melkein kaikki on mahdollista, mutta kuka keksii pyytää, ellei joku kerro että tällainenkin mahdollisuus on? Tällaisella toiminnalla parannettaisiin asiakkaiden tietoisuutta siitä, mitä heidän on mahdollista saada kirjastosta. Sillä madallettaisiin myös asiakkaiden kynnystä esim. kysyä apua: ”henkilökunnan vaivaaminen kysymyksillä” vaihtuisi asiakkaan mielessä hänelle suunnatun palvelun hyödyntämiseksi.

Ajateltaessa markkinointitapoja ja tiedottamista, Almgrenilla ja Jokitalolla on hyvä ehdotus: puskaradiomarkkinointi. Se ei maksa mitään. Siihen tarvitaan erinomaiset suhteet asiakkaisiin, hyvä palvelutuote ja selkeästi määritelty palvelua koskeva viesti. Voidaan pyytää esimerkiksi asiakasta kertomaan ystävilleen ja perheenjäsenilleen tämä viesti. Viestiä muotoillessa on muistettava, että sen täytyy sopia asiakkaan tarpeisiin; tiedon on jollain tavoin kosketettava häntä itseään, jotta se olisi hänelle merkityksellistä. Toisaalta puskaradiomarkkinointia voi käyttää kirjoittajien mukaan toisinkin päin: kirjaston kannattaisi kerätä asiakkaiden palautetta ja kokemuksia – ja samalla pyytää lupa julkaista kokemus esim. kirjaston verkkosivulla tai paperiesitteessä. (Almgren & Jokitalo 2010, 90–93).

Edellä mainittujen yhteydessä Almgren ja Jokitalo mainitsevat keinona myös sen, että esim. kirjaston sähköposteissa olisi automaattisena allekirjoituksena jokin kirjastoa koskeva positiivinen sanoma, ”kirjaston motto”. Tämäkin on helppo ja täysin ilmainen tapa markkinoida kirjastoa.

Palveluissa ei yleensäkään tulisi keskittyä kirjaston olemassaolon turvaamiseen, vaan asiakkaisiin. Siksi palvelutarjontaa ajateltaessa, ei päätöksiä voida tehdä yksisuuntaisesti, vaan on selvitettävä mitä asiakkaat kulloinkin tarvitsevat. (Ristikartano & Virrankoski 2011; 94, 101.)

Almgren ja Jokitalo (2010, 225) kannustavatkin kirjastoja miettimään mitä oma kirjasto tällä hetkellä tarjoaa asiakkailleen ja mikä on henkilökunnan vaikutus asiaan. He myös kannustavat tekemään benchmarking-tutkimusta; kirjastossakin voidaan heidän mukaansa oppia esim. erilaisten liikkeiden toiminnasta. Alkon esimerkki osoittaa, ettei tarvita välttämättä henkilökunnan lisäystä, vaan tarpeellista saattaa olla palvelukulttuurin tietoinen muuttaminen.

Eräs haaste johon kirjasto voi tarttua on innostaa ihmisiä tutustumaan uusiin asioihin (Paavonheimo 2006, 132). Jonkinlainen ”Laajenna tajuntaasi. Käy kirjastossa.” -tyylinen kampanja olisi hyväksi ja voisi muokata kirjastoimagoa tuoreempaan suuntaan. Edellinen lause todistaa, että tällaisia iskulauseita voi keksiä kuka tahansa itsekkin, ovathan kirjastoalan ihmiset luovia ja kielellisesti lahjakkaita. Olemmekohan? Täytyy vain nähdä kirjaston vahvuudet ja uskaltaa hyödyntää niitä rohkeasti. Kirjastossahan on samassa tilassa tietoa kaikilta aloilta, jokaisen siellä käyvän nähtävissä. Ei välttämättä tarvita erillistä tiedonhakua tai osoitteen kirjoittamista tuodakseen tuon informaation esiin. Tieto odottaa poimijaansa.

2.7.1 Kirjaston imago ja tulevaisuus

Kirjaston imagon rakentamisessa yksi kulmakivistä on kirjastotyöntekijöiden erityisosaaminen. Kuitenkin esim. Hokka-Ahti (2009, 10) kiinnittää huomion siihen, miten pirstoutunut kuva kirjastoammattilaisilla on itsestään ja kirjastosta. Ørom on tutkinut kirjastoammatillista identiteettiä ja löytänyt useita tapoja nähdä

kirjastoammatti. Hokka-Ahti referoi nämä identiteetit: kulttuurinvälittäjä, aihekesialisti, dokumentoija, sosiaalityöntekijä, informaation organisoija ja informaation välittäjä. Näiden perään Hokka-Ahti lisää elämystuottajaidentiteetin. Nämä kaikki edustavat erilaisia puolia kirjastoammattista, eri tapoja toimia kirjastoalan ammattilaisena. Niistä voidaan huomata että alan työntekijöillä on erilaisia painotuksia ja arvostuksia – jopa keskenään vastakkaisia ajatusmaailmoita alan työtä koskien. Kysymys kuuluukin, miten asiaan saataisiin jonkinlainen konsensus.

Saman ongelman nostaa esiin Paavonheimo (2006, 34) sanoessaan, ettei kirjastoalan ihmisillä ole samanlaista käsitystä kirjastosta. Tämä on haaste. Miten voidaan tuoda esiin kirjastolaisten erityisosaamista ja kehittää kirjastoimagoa, jos ollaan asiasta eri mieltä? Andersson ja Andstén (2010, 37) toisaalta ovat tutkineet kirjastoammatillista identiteettiä Øromin identiteettijakojen perusteella ja todenneet, että eri työntekijät saattavat kokea työnsä monenkin identiteetin mukaisella tavalla, eikä henkilöitä ole helppo asettaa edustamaan vain yhtä identiteettiä. He näkevät tämän todisteena työn monipuolisuudesta. Ehkä tilanne ei olekaan niin toivoton; alalla tulisi varmasti nähdä arvokkaina kaikki nämä kirjastoammattia koskevat aspektit ja hyödyntää niitä. Niiden avulla voidaan tuoda esiin kirjastoammatin erityisosaamista ja monipuolisuutta.

Käyn läpi muutamia tapoja nähdä kirjasto-osaaminen ja kirjasto yleensä. Kerron myös miten niitä on käsitelty tulevaisuuden ja kirjastoimagon näkökulmasta alan kirjallisuudessa. Paavonheimon (2006, 30, 35, 37–38) mukaan kirjaston olisi luotettava omaan traditioon, luovuuteen ja erityisasemaansa julkisena palveluna. Hän näkee kirjaston perinteen voimavarana, eikä taakkana, josta pitäisi päästä eroon. Markkinoidaanhan esimerkiksi huippumuotia luovia yrityksiä niiden perustamisvuodella; historia nähdään osaamisen takeena. Tämä ei tarkoita sitä, etteikö oltaisi samanaikaisesti nykyaikaisia ja edistyviä.

Paavonheimo (2006, 48–49) puhuu kirjaston erityispiirteiden esiintuonnista. Kirjastoimago pitäisi hänen mukaansa rakentaa aidon arkisen kirjastotyön varaan – ei vaihtelevien trendien mukaan. Paavonheimon mielipide on, että viime vuosina on keskitytty liikaa teknologiaan, ja että tulevaisuudessa tällaisesta teknologiakeskeisestä näkemyksestä pitäisi ottaa etäisyyttä. Teknologian ei tulisi

hänen mielestään sanella toimintaa, vaan mahdollistaa se. Sisällön ja inhimillisyyden pitäisi mennä tekniikan edelle.

Tavallinen kirjastomielikuva on painottunut kirjallisuuteen. Kaunokirjallisuuden osaaminen on yksi alan erityispiirteistä, joita pitäisi tuoda esiin. (Ristikartano & Virrankoski 2011, 105). Myös Hypén (2006, 12) kiinnittää huomion ongelmaan kaunokirjallisuuspuolella: vaikka kaunokirjallisuutta on kokoelmista puolet ja lainoista kaksi kolmannesta, ei kaunokirjallisuuteen liittyvään tietopalveluun, luokittamiseen tai sisältöjen avaamiseen ole keskitytty. Se olisi kuitenkin tärkeää. Paavonheimon (2006, 117–118) mukaan elämyksellisyys jää usein kirjastoalalla rationaalisen tiedonhaun jalkoihin: fiktion lainaukseen ei julkisesti kiinnitetä huomiota, vaikka se käsittää suurimman osan lainauksesta. Paavonheimon mukaan tässä ei olisi mitään salailtavaa, vaan kaunokirjallisuutta voisi tuoda julkisesti enemmän esiin.

Puhuin jo aiemmin tietopalvelun markkinoinnista. Se on yksi niistä kirjaston vahvuusalueista joita pitäisi tuoda esiin paljon enemmän. Kirjastomielikuvaa halutaan muuttaa pelkästä aineistojen säilytyspaikasta paikaksi, josta saa tietoa (Ristikartano & Virrankoski 2011; 27–29, 106). Tiedonhaun osa-alue, jota voitaisiin Ristikartanon ja Virrankosken mukaan tehdä tunnetummaksi ovat asiasanat. Asiakkaat eivät tilastojen mukaan kovinkaan usein kohdista hakujaan asiasanoihin. Niiden tuntemusta asiakkaiden keskuudessa kannattaisi lisätä. Se on kuitenkin yksi kirjaston palvelujen erityisalue. Samoin Ristikartanon ja Virrankosken mukaan pitäisi mainostaa henkilökunnan tiedonhakutaitoja ja tehdä niitä tunnetuiksi. Kirjastolaiset on koulutettu tiedon etsintää silmällä pitäen – eikä näiden taitojen haluta menevän hukkaan, vaan asiakkaiden käyttävän niitä hyödykseen.

Tuoreessa tutkimuksessa todettiin, että suurin osa vastaajista piti kirjastopalveluita hyvin taloudellisina ja luotettavina (Serola & Vakkari 2011, 9). Tällaiset tutkimustulokset kertovat ihmisten kirjastomielikuvasta; näitä vahvuuksia kannattaa käyttää hyväkseen ja edelleen korostaa niitä rakennettaessa positiivista kirjastoimagoa myös paikallisella tasolla.

3 JALASJÄRVEN KUNTA JA KIRJASTO

3.1 Jalasjärvi: maalaiskunta Etelä-Pohjanmaalla

Jalasjärvi on se paikkakunta, jossa kasvoin. Jotkin asiat, joita tulen kertomaan perustuvat siis omiin kokemuksiini, myös jotkin kirjastoon liittyvät asiat. On yllättävän vaikea kertoa kattavasti kotikunnastaan, mutta aloitetaan maantieteellisistä perusasioista. Jalasjärvi sijaitsee Etelä-Pohjanmaalla ja sen naapurikuntia ovat Kurikka, Kauhajoki, Ilmajoki, Seinäjoki, Parkano, Kihniö ja Karvia (Tietoa Jalasjärvestä). Jalasjärveä sanotaan mm. ”Pohjanmaan portiksi”, sillä Jalasjärven eteläpuolelta kulkee Etelä-Pohjanmaan eteläraja.

Jalasjärven kunnan väkiluku oli 2010 vuonna 8214 henkilöä (Suomen virallinen tilasto 2010. Väestörakenne: Väkiluku sukupuolen mukaan alueittain...). Kunnan pinta-ala on 830,39km², josta vettä on 11,69 (Suomen pinta-ala kunnittain 1.1.2011, 2011).

Tilastokeskuksen mukaan Jalasjärven väestön keski-ikä oli vuonna 2010 44,0 vuotta: miehillä 45,0 ja naisilla 42,9. (Suomen virallinen tilasto: Väestötilastot: Väestö iän (1-v.) ja...) Vertailun vuoksi kerrottakoon, että koko maan väestön osalta vuonna 2010 miesten keski-ikä oli 40,0 vuotta ja naisten 42,8 vuotta. (Suomen virallinen tilasto: Väestötilastot: Väestö iän mukaan, 2010 lopussa.) Jalasjärvellä voidaan siis sanoa olevan suhteessa iäkkäämpi miesväestö kuin muualla maassa.

Tätä päätelmää tukee myös ikäjakauma. Alle 15-vuotiaiden osuus väestöstä Jalasjärvellä vuonna 2010 oli 15,33 %, kun koko maassa vastaava luku oli 16,5 %. 15-65-vuotiaita taas Jalasjärvellä oli 62,09 % tilaston ollessa koko maassa 66,0 %. Eläkeiän 65 vuotta ylittäneitä taas oli kunnassa 22,58 %. Koko maan vastaava lukema oli 17,5 %. (Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestötilastot: Väestörakenne; Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestötilastot: Väestö iän (1-v.) ja...) Niinkutsuttuja työikäisiä oli siis kunnassa lähes 4 prosenttiyksikköä vähemmän, kun taas eläkeikäisiä oli hieman yli 5 prosenttiyksikköä enemmän kuin koko maassa keskimäärin. Ikäjakauma siis painottuu kunnassa vanhempaan väestöön.

Jalasjärven työpaikkarakenne vuonna 2007 oli seuraavanlainen: 20,3 % työpaikoista oli metsä- ja maataloudessa (655 henkilöä), ja 26,7 % (861 henkilöä) jalostuksessa. Suurin osa työpaikoista oli palveluissa. Niiden osuus oli 52,2 % (1685 työpaikkaa). Koko maan työpaikoista oli maa- ja metsätaloudessa vain 3,9 %, jalostuksessa 25,1 % ja palveluissa enimmistö 69,9%. Jalasjärvellä on siis paljon maataloutta verrattuna koko maan keskiarvoon. Maatalous työllisti kunnassa 655 henkilöä vuonna 2007. Palvelut työllistivät 1685 henkeä. (Työpaikkaomavaraisuus ja työpaikkarakenne 2007 [Viitattu 20.9.2011].)

Tilastokeskuksen työpaikkaomavaraisuustilaston mukaan vuonna 2007 Jalasjärven työpaikkaomavaraisuus oli 93,3 %, mikä tarkoittaa kunnan alueella asuvien työllisten ja kunnan alueella sijaitsevien työpaikkojen suhdetta. Luku on melkoisen hyvä verrattuna Ilmajoen vastaavaan lukuun, joka on 68,3 %. (Työpaikkaomavaraisuus ja työpaikkarakenne 2007 [Viitattu 20.9.2011].)

Kyselyssäni on taustatietokysymyksenä esitetty kysymys koulutustasosta. Jalasjärveläisen väestön koulutus rakenne oli vuonna 2009 seuraavanlainen: 58,1 % 15 vuotta täyttäneistä oli suorittanut jonkin tutkinnon perusasteen jälkeen. Keskiasteen tutkinnon suorittaneita väestöstä oli 41,4 % kun taas minkä tahansa korkea-asteen tutkinnon suorittaneita oli väestöstä 16,6 %. Alimman korkea-asteen oli suorittanut 8,5 % väestöstä, eli hiukan yli puolet niistä joilla oli korkea-asteen tutkinto. (Suomen virallinen tilasto: Väestön koulutus rakenne: Perusasteen...)

Vertailukohtana koko maan 15 vuotta täyttäneistä tutkinnon suorittaneita oli 66,2 %. Keskiasteen suorittaneita oli 38,9 % ja korkea-asteelle asti kouluttautuneita 27,3 % koko 15 vuotta täyttäneestä väestöstä. (Suomen virallinen tilasto: Väestön koulutus rakenne 2009.) Jalasjärven koulutus rakenne osoittaa siis jonkin verran koko maan lukuja matalampaa koulutustasoa; tutkinnon suorittaneita on vähemmän, ja keskiasteen suorittaneita suhteessa enemmän kuin koko maassa. Kun mitataan koulutuksen pituutta vuosina, jää Jalasjärvi vuoden 2009 tilastossa alle 2,5 vuoden koulutusvuosikeskiarvon. Koko maassa luku on keskimäärin 3,27 vuotta koulutusta perusasteen jälkeen. Jalasjärven lisäksi 137 kunnassa tämä luku oli alle 2,5 vuotta, kun taas 132 kuntaa sijoittui ryhmään, jossa väestö oli kouluttautunut perusasteen jälkeen keskimäärin 2,5 tai alle 3 vuotta. Tasan tai yli 3

vuoden kouluttautumiskeskisarvo oli vähemmistö; tämä ehto toteutui 72 kunnassa. (Suomen virallinen tilasto: Väestön koulutusrakenne: Liitekuvio 5...)

Jalasjärvellä on seitsemän alakoulua, yläkoulu ja lukio. Keskustan alakoulun lisäksi on kuusi kyläkoulua. Vuonna 2010 Jalasjärvellä oli 7-12-vuotiaita eli alakouluikäisiä yhteensä 520 (Suomen virallinen tilasto (SVT). Väestörakenne: Väestö iän (1-v.) ja...). Keskustan alakoulu sijaitsee tätä nykyä vasta laajennetun koulukeskuksen yhteydessä; samalla alueella lukion ja yläasteen kanssa. Yläasteikäisiä, eli 13–15-vuotiaita, oli Jalasjärvellä vuonna 2010 yhteensä 277. (Suomen virallinen tilasto (SVT). Väestörakenne: Väestö iän (1-v.) ja...) Lukiossa oli 2011 alkaneena lukuvuonna 137 opiskelijaa (Jalasjärven lukio: esittely). Lisäksi aikuiskoulutuksen alalla toimii Jalasjärven aikuiskoulutuskeskus JAKK. Kunnassa toimii kaksi päiväkotia, joista toinen on keskustassa ja näiden lisäksi on useita ryhmäperhepäivähoitopaikkoja (Päivähoito.)

Vapaa-ajan vietossa nuorten kannalta on ollut tärkeä jo vuosien ajan keskustan Vilholan nuorisoseura. Kaikenikäisille oppimishaluisille on tietenkin kansalaisopisto, joka tätä nykyä toimii kirjaston kanssa samassa rakennuksessa. Tämä on tietenkin hedelmällistä kirjaston kannalta. Harjoittelussa ollessani saatoin huomata, että kansalaisopiston kursseilta, varsinkin kun niitä järjestettiin kirjaston aukioloaikoina, tuli usein asiakkaita kirjastoon.

Tässä oli lyhyt katsaus Jalasjärven kuntaan. Nämä tiedot voivat toimia taustana kirjastossa tehdylle kyselytutkimukselle ja sen tulosten ymmärtämiselle. Eiväthän kirjaston käyttäjät ole irrallisia maailmassa, vaan he kuuluvat erilaisiin ryhmiin – tässä tapauksessa suurin osa heistä on jalasjärveläisiä, tai he ovat muuten tekemisissä Jalasjärven kanssa.

3.2 Jalasjärven kunnankirjasto

Olen ollut Jalasjärven kirjaston asiakas lapsesta saakka. Työharjoitteluni aikana 2010 kirjasto tuli kuitenkin minulle uudella tavalla tutuksi. Tuo vuosi 2010 oli Jalasjärven kirjastolle merkkivuosi. Kirjasto vietti 150-vuotis juhluvuottaan. Kirjasto

perustettiin nimittäin uudistuksille myönteisen keisarin, Aleksanteri II:n hallinnon aikaan vuonna 1860. (Samppala 2010, 6.)

Kyselytutkimukseni suorittamisen aikaan Jalasjärven kunnankirjastossa työskenteli kirjastoammatillisissa tehtävissä 6 henkilöä, joista viidellä oli kirjastoalan koulutus. Työntekijöihin kuului kirjastonjohtaja, yksi kirjastonhoitaja ja kolme kirjastovirkailijaa, joista yksi työskenteli kirjastoautossa. Lisäksi vuoden 2010 loppuun saakka työssä oli yksi vastaava kirjastovirkailija. (Laakso 2011) Kirjastonjohtaja on vaihtunut Jalasjärvellä melko hiljattain. Nykyinen kirjastonjohtaja Johanna Laakso (FM) aloitti työssään vuoden 2010 alussa edeltäjänsä Maj-Len Kuopusjärven jäätyä eläkkeelle toimittuaan tehtävissään vuodesta 1975 (Samppala 2010, 22, 34-35).

Fyysiset kirjastopalvelut koostuvat pääkirjastosta ja kirjastoautosta. Varsinaisia sivukirjastoja ei ole, mutta kaksi pientä sivupalvelupistettä on. Terveyskeskuksessa on sen potilaiden käyttöön pieni, ajoittain vaihtuva valikoima kirjaston kirjoja. Samantyylinen pienoiskokoelma on myös Palveluportissa, joka tarjoaa monenlaisia palveluja jalasjärveläisvanhuksille. Näissä palvelupisteissä ei ole henkilökuntaa, vaan kokoelmaa käydään hoitamassa aika ajoin kirjastosta käsin. (Samppala 2010, 26.) Kirjojen lainaus hoituu näissä pisteissä itsepalveluna manuaalisesti.

Jalasjärven kunnankirjasto muutti vuoden 2006 syyskuussa uusiin tiloihin aiemmista riittämättömän pieniksi käyneistä tiloista. Aiemmissa tiloissa katutason tilat olivat 400m² ja alakerrassa oli tilaa 200m². Uusiin tiloihin siirryttäessä saatiin 100m² lisätilaa ja parannusta oli mm. valoisa 45m² lehtisali lehtien lukua varten. (Samppala 2010, 23, 30) Nykyiset tilat ovat aiemmin toimineet pankin toimitiloina, minkä huomaa muun muassa marmorilattiasta ja esimerkiksi siitä, että huone, johon 2 vuotta vanhat tai sitä vanhemmat aikakauslehdet on sijoitettu, on alunperin pieni pankkiholvi. (Lahtinen, 2010, 58–59) Kirjaston alakerrassa on myös suurempi pankkiholvi, joka toimii osana kirjavarastoa. Nykyiset kirjastotilat ovat valoisat ja päätila on korkea, mikä tuo miellyttävää ilmavuutta – varsinkin verrattuna aiempiin tiloihin. Muistan itse nuo tilat matalahuoneisina ja hämärinä. Ikkunoista ei tuntunut tulevan sisälle tarpeeksi valoa ja hyllyt oli ollut kirjaston noissa tiloissa sijainnin loppuajoista pakko sijoittaa paikoin hyvin lähelle toisiaan. Nykyisissä tiloissa taas

järjestys on miellyttävän avara. Muuton jälkeen lainausluvut nousivatkin (Samppala 2010, 31).

Tietoteknisistä valmiuksista voidaan kertoa, että kirjastolla on yhteensä 6 asiakaskäyttöön tarkoitettua tietokonetta. On kolme tietokonetta, joilla asiakas voi itsenäisesti hakea tietoa kirjaston kokoelmatietokannasta. Niiden käyttöä ei ole ajallisesti rajoitettu. Lisäksi on asiakaskäyttöön kolme tietokonetta, joissa on internetyhteys.

Näistä internetkäyttöön varatuista koneista kahteen asiakkaat varaavat ajan tunnin käytölle. Kolmannelle koneelle ei varata aikoja, vaan vuoro vaihtuu aina puolen tunnin välein. Tietokoneilta on tulostusmahdollisuus ja tulosteista peritään 0,20 €/sivu, mutta muuten tietokoneita voi käyttää maksutta. Internetkoneiden lisäksi kirjaston tiloissa on langaton verkko, jonka saa käyttöönsä 1-3 tunniksi kerrallaan pyytämällä salasanan asiakaspalvelutiskiltä. Palvelu on maksuton ja käyttöajan päätyttyä voi halutessaan hakea uuden salasanan. (Kunnankirjasto: Internet-palvelut.)

Jalasjärven kirjaston kokoelmat sijaitsevat pääosin kirjaston pääsalissa. Pääsalin ulkopuolella, kirjaston alakerrassa sijaitsevat varastossa olevat kokoelmat. Varasto jakautuu vanhan, erityisesti säilytettävän materiaalin varastoon ja lähivarastoon, jossa on uudempia varastoon siirrettyjä teoksia, esim. kaksoiskappaleita. Alakerran tiloissa sijaitsevat myös kotiseutukokoelma ja vanhat sanomalehtinumerot sekä muuta arkistoitavaa materiaalia. Myös oppimateriaalivideokasetit ja lp-levyt ovat kirjaston alakerrassa samoin kuin suuri osa nuoteista ja partituureista.

Yläkerran pääsalissa kirjat oli kyselyn aikaan sijoitettu seuraavantapaisesti: sisäänkäynnistä tultaessa oikealla ovat asiakaspalvelutiskit, joilla hoituu lainaus ja palautus. Niiden ja sisäänkäynnin välissä ovat nuottikirjat ja suosituimpien aikakauslehtien tuoreimmat numerot. Sisäänkäynniltä katsottaessa äärivasemmalla on lehtisalin sisäänkäynti, vasemmalla etuviihosta taas sijaitsevat cd-levyt ja aikuistenosaston kaunokirjallisuus, kertomakirjallisuuden luokka 84.2. Kertomakirjallisuudesta on erotettu omaksi osakseen dekkarikirjallisuus ja erä- ja sotaromaanit. Muuten kertomakirjallisuus on yhtenäisesti aakkostettu.

Kertomakirjallisuuden jälkeen tulevat muut kaunokirjalliset luokat kuten runous ja näytelmät. Niiden jälkeen ja mentäessä peremmälle kirjastosaliin sijaitsevat tietokirjallisuuden luokat luokkajärjestyksessä, siirtyen taiteiden kohdalla kiertämään käsikirjastoaluetta rajaavia hyllyjä. Käsikirjasto opiskeluun sopivine pöytineen ja tuoleineen sijaitsee kirjastosalin takaseinustalla. Se muodostaa syvennyksen, jota kiertävät matalat hyllyt. Poikkeuksena tietokirjallisuuden luokan numeron mukaisesta hyllyjärjestyksestä ovat kielitieteen luokat ja vieraskielinen kertomakirjallisuus, jotka sijaitsevat asiakastilojen perimmäisessä oikeanpuoleisessa osassa ikäänkuin omana osastonaan. Myös kirjallisuustieteen luokka 86 sijaitsee erillään käsikirjastoa sivuavan käytävän varrella.

Edellä mainitun mukaisesti kertomakirjallisuus ja enimmäistö tietokirjallisuudesta sijaitsevat siis kirjaston keskikäytävän vasemmalla puolella, kun katsotaan sisäänkäynniltä käsin. Oikealla puolella asiakaspalvelutiskien jälkeen on ensin nuorten ja nuorten aikuisten kertomakirjallisuus, minkä jälkeen on lastenosaston lapsille tarkoitettu pöytä. Sen toisella puolella poikkihyllyissä ovat kuvakirjat, seinustalla lasten ja nuorten tietokirjallisuus. Kuvakirjoista alkaen poikkihyllyissä ovat lastenkirjat eritasoisille lukijoille, sadut ja taaimmainen hylly on lasten ja nuorten sarjakuvia.

Kirjastossa on kattava kotiseutukokoelma, johon sisällytetään Jalasjärveä ja jalasjärveläisiä koskevaa merkittävää materiaalia samoin kuin jalasjärveläisten kirjailijoiden teoksia. Kotiseutumateriaalia on kartutettu järjestelmällisesti vuodesta 1966 (Samppala 2010, 19). Tämän kokoelman teoksia ei lainata, mutta suurin osa aineistosta pyritään hankkimaan myös lainauskäyttöön. Aineistoa voi tutkia kirjaston tiloissa. Kotiseutukokoelman lisäksi alueen historiaa vaalitaan myös kirjastosta löytyvien mikrokorttien muodossa. Ne ovat asiakkaiden käytössä ja niitä on mahdollista tutkia kirjaston alakerrassa sijaitsevien laitteiden avulla. Moni kirjastonkäyttäjä ei kuitenkaan välttämättä tiedä tällaisesta mahdollisuudesta. Mikrokorteilla ovat mm. Jalasjärven alueen niinkutsutut kirkon kirjat, eli esimerkiksi tiedot Jalasjärvellä syntyneistä, kastetuista ja kuolleista (Luettelo mikrokorttien sisällöstä).

Dvd-levyjä kirjastoon hankittiin ensi kertaa vuonna 2003 (Samppala 2010, 28). Se selittääkin osaltaan sen, miksi 2004 vuoden kyselyssä dvd-kokoelmat saivat

kritiikkiä; niitä ei ollut ehditty vielä hankkia kovin paljoa siihen mennessä. Dvd-kokoelmat on sijoitettu kirjastossa keskeiselle kohdalle; ne ovat pääkäytävän varressa asiakaspalvelutiskejä vastapäätä, kaunokirjallisuushyllyjen päässä. Kyselyn aikaan ne olivat kaikki dvd-levyille tarkoitetuissa selailutelineissä. Nykyisin osa on kirjamaisesti hyllyissä, jotka on mitoitettu sopiviksi videoille tai dvd-levyille. Toinen uusi materiaalityyppi kirjastossa on e-kirja. Elektronisessa muodossa tietokirjallisuutta on ollut saatavissa vuodesta 2004 (Samppala 2010, 29). Kirjoittamishetkeen mennessä kirjastosta ei vielä ole ollut saatavissa kaunokirjallisuutta elektronisessa muodossa.

Kirjaston lehtisalissa ovat kaikki alle 2 vuotta sitten ilmestyneet aikakauslehdet ja uusimmat sanomalehdet. Päivittäin ilmestyvistä sanomalehdistä lehtisalissa pidetään yleensä noin kuukauden vanhat tai sitä uudemmat lehdet. Harvemmin ilmestyvistä sanomalehdistä numeroita säilytetään lehtisalissa hiukan pidempään. Vanhemmat aikakauslehdet varastoidaan asiakkaiden vapaassa käytössä olevaan holvitilaan, mutta sanomalehdet viedään varastoon, josta asiakkaat voivat saada niitä pyytämällä. ”Jalasjärven-Peräseinäjoen kunnallissanomat”-lehden jokaisesta numerosta säilytetään yksi kappale ja ne arkistoidaan kotiseutukokoelmaan. (Laakso, 2011.)

Kirjastossa on myös taideseinä, jonka kuka tahansa voi varata käyttöönsä esim. taidenäyttelyä varten. Jokainen saa pitää tavallisesti töitään esillä seinällä kuukauden verran. (Samppala 2010, 35) Mielestäni tämä on hieno ajatus, uusi Jalasjärven kirjastossa. Hyvä tapa, jolla kirjasto voi olla yhteistyössä paikallisten luovien ihmisten kanssa. Taideseinä sijaitsee näkyvällä paikalla kirjastossa: lasten- ja nuortenosaston hyllyt ovat matalia kauttaaltaan. Siksi osaston seinusta jää vapaaksi ja sille on hyvä näkyvyys lähes kaikkialle kirjastosaliin.

Jalasjärven kunnankirjasto on ollut mukana Lakia-kirjastoyhteistyössä vuodesta 2007 (Samppala 2010, 32). Muut Lakiaan kuuluvat kirjastot ovat Alahärmän kirjasto, Isonkyrön kunnankirjasto, Kauhavan kaupunginkirjasto, Kortesjärven kirjasto, Laihian kunnankirjasto, Lapuan kaupunginkirjasto, Vähäkyrön kunnankirjasto ja Ylihärmän kirjasto. Kirjastoilla on yhteinen Lakia-tietokanta, jonka avulla voi halutessaan hakea tietoa kaikkien edellämäinittujen kirjastojen kokoelmista. (Jalasjärven kunnankirjasto.) Yhteistyökirjastoilla on myös yhteinen

kaukolainajärjestelynsä, jossa kaukolainat kulkevat kirjastojen kesken kahdesti viikossa.

Jalasjärven kunnasta kertoessani mainitsin päiväkodit ja ryhmäperhepäivähoidon. Näiden tahojen kanssa kunnankirjastolla on ollut kontakti yleensä viikoittain pidettävien lasten satutuntien kautta. Satutunti pidetään tavan mukaan aamuisin, aikana jolloin kirjasto ei vielä ole auki. Näillä satutunneilla on päivähoitoryhmien lisäksi käynyt myös perheenäitejä lastensa kanssa. Vuonna 2010 pidetyillä satutunneilla kävi keskimäärin 20 lasta kunakin kertana. (Laakso, 2011 [2]).

Jalasjärvellä kyselyn aikana käytössä ollut kirjastoauto on palvellut vuodesta 1988. Auto oli Volvo-merkkinen, vuoden 1988 vuosimallia ja hankittu kirjastoon uutena. Autossa on tilaa noin 5000 kirjalle ja se oli hankinta-aikanaan varsin moderni, sisältäen mm. atk-valmiudet. (Samppala 2010, 25) Kyselyn suorittamisen jälkeen autolla oli kilometrejä takanaan jo yli 328 000 kilometriä ja iän ja kunnon vuoksi sille suunniteltiin jo hankittavan seuraajaa (Laakso, 2011). Tämä suunnitelma toteutuikin ja seuraajaksi hankittiin käytettynä parempikuntoinen auto. Kyselyn suorittamisen aikaan vanha kirjastoauto kiersi 5 päivänä viikossa – joka arkipäivä (Kirjastoauton aikataulu 1.12.2006 alkaen, 2006). Kyselyn keruun jälkeen aikataulua muutettiin kolmipäiväiseksi (Kirjastoauton aikataulu 1.3.2011 alkaen, 2011). Muutoksessa karsittiin pois ns. tyhjiä pysäkkejä. Kirjastoauton kuljettajan Jari Haapamäen mukaan koulut ovat auton vilkkaimpia pysäkkejä, muissa käy melko tasaisesti asiakkaita (Haapamäki, 2011). Valitettavasti kirjastoauton asiakkailta ei ainakaan kirjastoauton kautta saatu kovin monia vastauksia asiakaskyselyyn. Syynä voi mahdollisesti olla rajoitettu aika, jolloin asiakas ei ehdi kirjastoautossa ollessaan vastata kyselyyn. Osansa voi olla myös unohtamisella; kyselyn sai ottaa kotiin täytettäväksi, mutta sitä ei välttämättä muistettu palauttaa.

Mainitsin aluksi kirjaston viettäneen vuonna 2010 juhlavuottaan 150-vuotisen historiansa kunniaksi. Juhlavuoden mainitsee suomalaisia kirjastoja käsittelevässä teoksessaan myös Lahtinen (2010, 59), toivoen toimintaa, jolla ”kirjaston vaiheet kytkettäisiin osaksi suomalaisen kansansivistyksen ja kirjallisen kulttuurin historiaa”. Hänen tekstinsä sävy on turhaan valitteleva. Tällaisia kirjaston kehityksestä kertovia toimintoja, joita järjestettiin juhlavuonna olivat mm. seuraavat. Kirjaston 150-vuotisjuhlailaisuudessa kirjaston historiasta saatiin kuulla

kertomuksia asiakkaiden ja esimerkiksi vuosina 1974–1998 kirjastoauton kuljettajana toimineen Juhani Mäki-Kaukolan suusta (Samppala 2010, 38). Käsikirjastossa ollut kuvanäyttely kertoi kirjaston kehityksen historiasta nykypäivään ja samassa yhteydessä nähtävillä oli näyttely kirjaston varhaisesta materiaalista. Näistä merkittävin kuitenkin lienee kirjastovirkailija Päivi Samppalan tekemä historiantutkimustyö, joka julkaistiin painetussa muodossa vuoden loppupuolella: kirjaston historiikki ”Jalasjärven kirjasto 150 vuotta: 1860–2010”. Ilmeisesti Lahtinen ei ollut kysynyt asiaa suoraan kirjastolta. Nähdäkseni kuitenkin 150 vuoden rajapyykistä otettiin pienen kirjaston voimin kaikki ilo irti.

4 TUTKIMUKSEN TULOKSET

4.1 Vastaajakuva

Vastaajia oli yhteensä 197 henkilöä. Näistä naisia oli 64 %, eli 126 henkilöä. Miesvastaajia oli 64 henkilöä, mikä tekee 32,5 % kaikista vastaajista (Taulukko 1.). Seitsemän henkilöä ei ilmoittanut sukupuoltaan. Vastauksia saatiin siis selvästi enemmän kirjaston naisasiakkailta kuin siellä käyviltä miehiltä – naisten vastauksia oli noin kaksi kertaa enemmän kuin miesten. Jakauma voisi kertoa myös siitä, että naisia on enemmän kirjaston asiakkaina kuin miehiä.

Taulukko 1. Vastaajien määrät sukupuolittain.

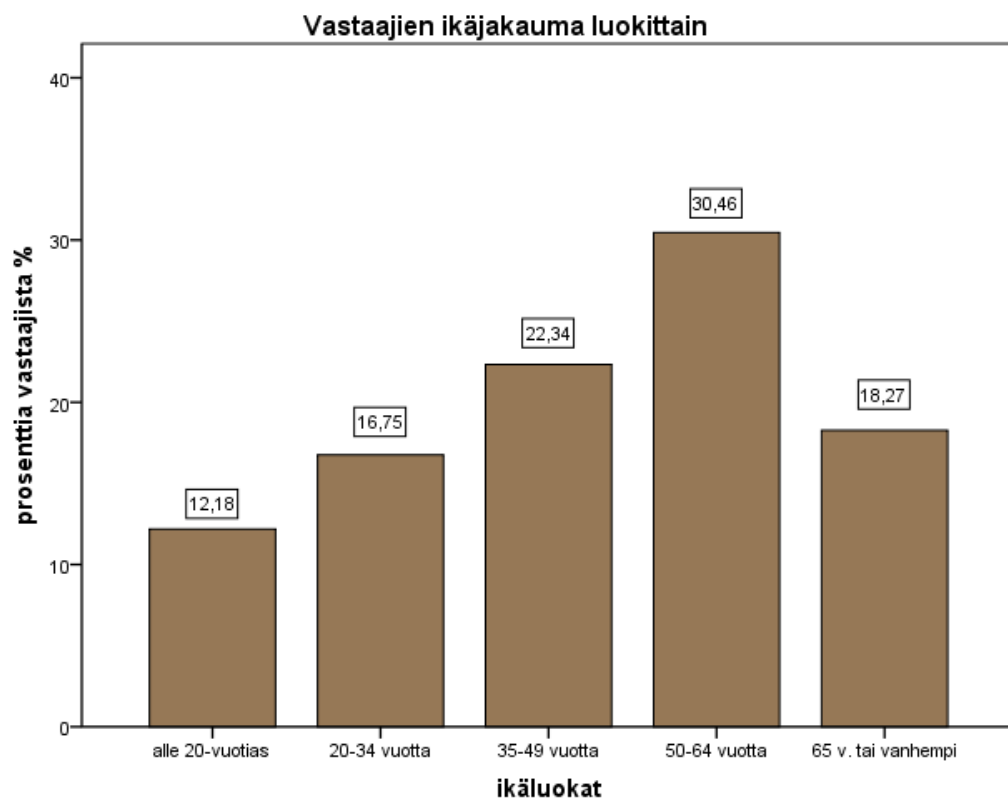
	Vastaajien lukumäärä	Prosenttia vastaajista
Mies	64	32,5 %
Nainen	126	64,0 %
Ei kertonut sukupuoltaan	7	3,6 %
Yhteensä	197	100 %

Ikää tarkasteltaessa (Taulukko 2. ja Kuvio 1.) taas huomataan, että eniten vastauksia saatiin eläkeikää edeltävää ikäluokkaa edustavilta asiakkailta eli 50–64-vuotiailta. Heidän vastauksiaan oli enemmän kuin alle 35-vuotiaiden ikäluokkien vastauksia yhteensä. Kaikissa vastauksissa oli ilmoitettu ikäluokka. Kuviosta 1. (Vastaajien ikäjakauma luokittain) voidaan nähdä että vastaajia on vähiten alle 20-vuotiaiden ikäluokassa, ja tätä vanhemmissa ikäluokissa suhteellinen vastaajamäärä nousee, kunnes saavuttaa huippunsa 50–64-vuotiaiden ikäluokassa. Eläkeiän ylittäneiden ikäluokassa taas vastausmäärät laskevat tasolle, joka on hiukan korkeampi, kuin vastausmäärä joka saatiin 20–34-vuotiailta. Vastaajien ikäjakaumasta voidaan päätellä, että kirjastossa käy eniten eläkeikää 50–64-vuotiaita – tai ainakin he ovat aktiivisimmin vastanneet kyselyyn. Toisaalta usein nuoret ovat innokkaita vastaamaan kyselyihin, mutta heidän vastaajamääränsä ovat vähäisimpiä. Tässä tarkoitan alle 20-vuotiaita. 20–34-

vuotiaiden ja 35–49-vuotiaiden ikäluokissa vastausmäärään saattaa vaikuttaa se, että suuri osa tämän ikäisistä asiakkaista luultavasti on työssäkäyviä ja perheellisiä. Kirjastokäynnitkin saattavat olla lyhyempiä, kun on huolehdittava monista muistakin asioista.

Taulukko 2. Vastaajien ikä luokittain.

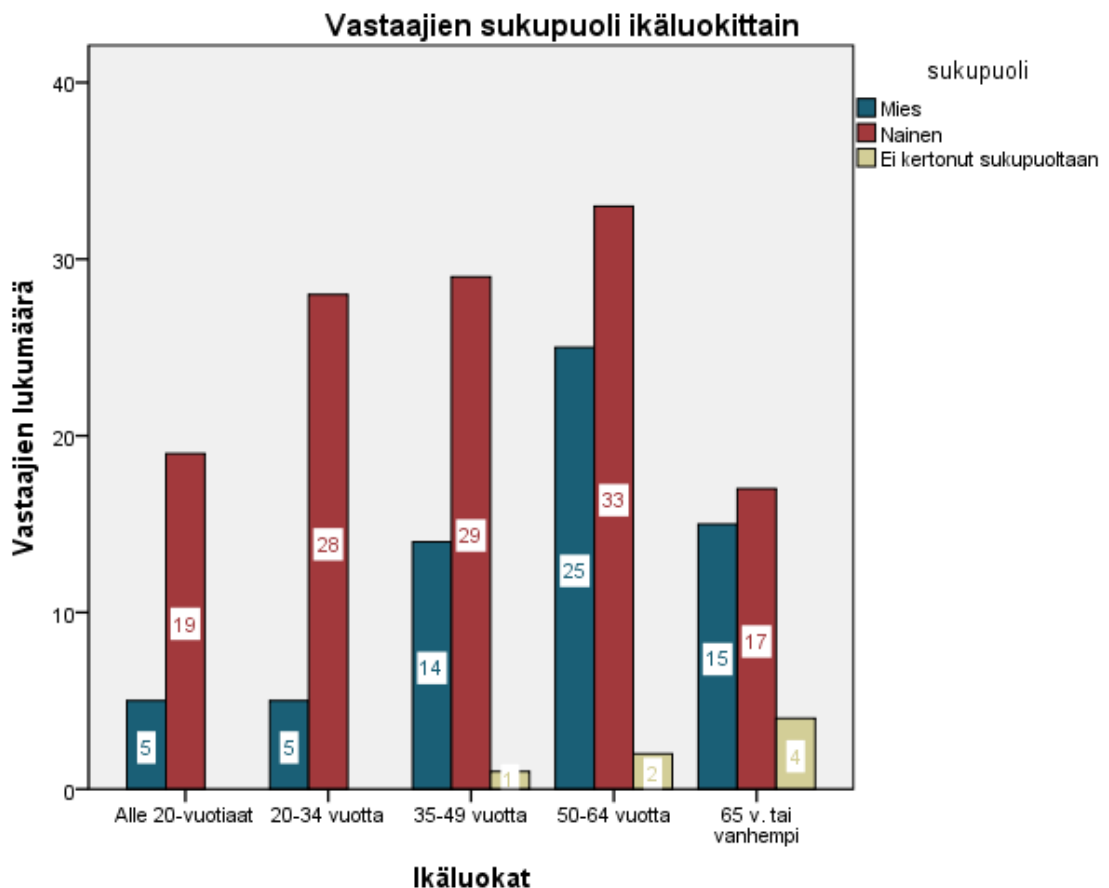
	Vastaajien lukumäärä	Prosenttia (%)	Suhteellinen summa-frekvenssi
Alle 20-vuotiaat	24	12,2	12,2
20–34 vuotta	33	16,8	28,9
35–49 vuotta	44	22,3	51,3
50–64 vuotta	60	30,5	81,7
65 v. tai vanhempi	36	18,3	100,0
Yhteensä	197	100,0	



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma luokittain.

Tarkasteltaessa sukupuolittaista ikäjakaumaa kahdella tavalla, huomataan, että varsinkin miesten kohdalta on eräissä luokissa vastausvajetta. Ensinnäkin Kuvio 2. osoittaa, että erot sukupuolittaisissa vastausmäärissä ovat suuret monessa ikäluokassa. Tasaväkisin jakauma on vanhimmassa ikäluokassa, jossa

naisvastaajia on vain kaksi enemmän kuin miehiä – näiden lisäksi oli neljä henkilöä, jotka eivät ilmoittaneet sukupuoltaan. Seuraavaksi tasaväkisintä oli 50–64-vuotiaiden luokassa, josta naisia oli 55 % ja miehiä 42 %. Suurin ero sukupuolittaisissa vastaajamäärissä oli 20–34-vuotiaiden ryhmässä, jossa 85 % vastaajista oli naisia. Alle 20-vuotiaista vastaajista 79 % oli naisia. Sukupuolittain tarkasteltuna siis tulokset ovat parhaiten vertailtavissa 50-vuotiaiden ja sitä vanhempien asiakkaiden osalta. Nuorten kohdalla tällainen vertailu olisi virheellistä: alle 20-vuotiaista miehistä 20 % tarkoittaisi yhtä vastaajaa. Nuorten miesten vastausten vähäisyydestä voitaisiin päätellä, että jalasjärveläiset nuoret miehet joko käyttävät vähemmän kirjastoa kuin ikäisensä naiset, tai he eivät muista syistä innostuneet tutkimukseen osallistumisesta.



Kuvio 2. Vastaajien sukupuoli ikäluokittain.

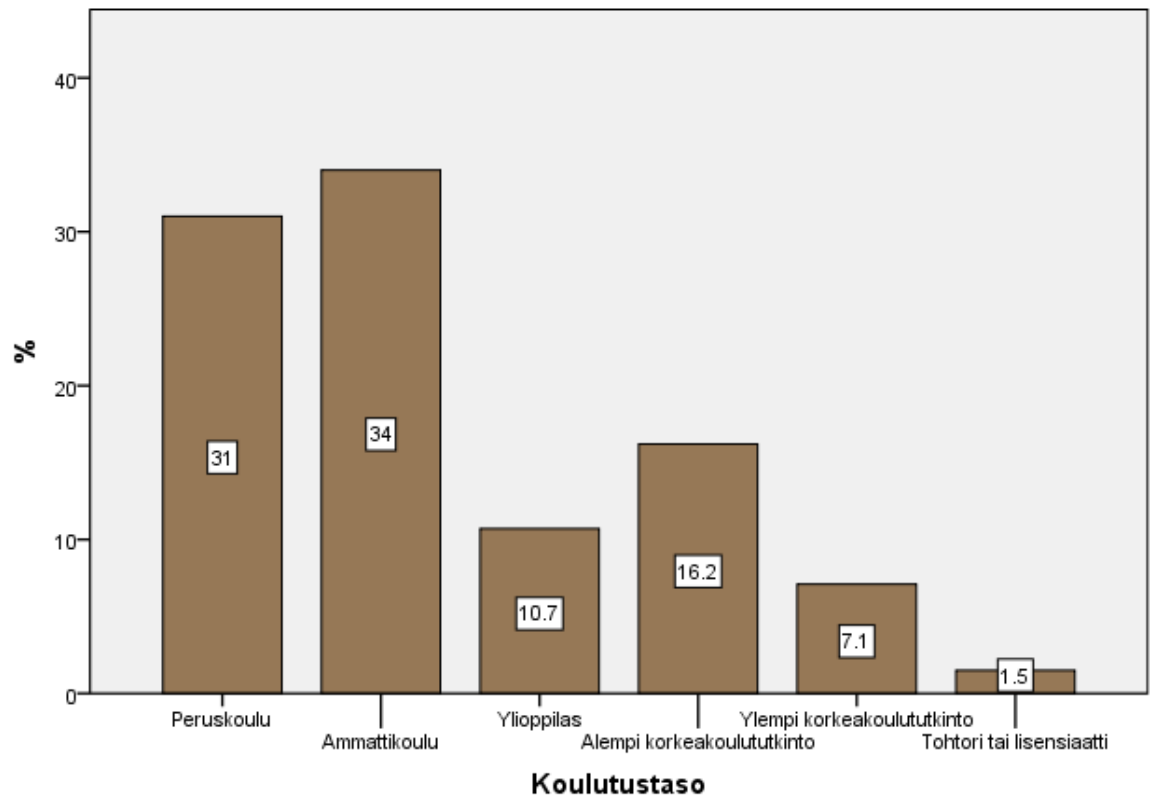
Jos Kuviosta 2. tarkastellaan toisaalta sitä, miten vastaukset jakautuivat ikäluokittain sukupuolen sisällä, huomataan, että miesten vastaukset painottuvat suurimpaan vastaajaikäluokkaan, eli 50–64-vuotiaisiin. Varsinkin alle 20-

vuotiaiden ja 20–34-vuotiaiden miesten vastauksia saatiin hyvin vähän suhteessa miesten muihin ikäluokkiin. Naisten kohdalla tilanne on tasaisempi, enemmän normaalijakaumaa muistuttava. Keskimmaisista ikäluokista saatiin enemmän vastauksia, kun taas nuorimpien ja iäkkäimpien asiakkaiden luokista vähemmän. Vastauksissa voi siis odottaa niiden soveltuvan selvittämään kirjastonkäyttöä painottuen naisasiakkaisiin.

Ajattelemisen arvoista on myös se, voidaanko vastaajajakaumasta päätellä, että kirjastoa käyttävistä – varsinkin alle 50-vuotiaista asiakkaista – suurin osa on naisia. Miten miesten vähäistä määrää näissä ikäluokissa voidaan selittää? Alle 50-vuotiaat miehet näyttävät tämän perusteella käyttävän kirjastoa vähemmän kuin ikäisensä naiset. Oletukseni perustuu siihen, että lomaketta tarjottiin erotuksetta erilaisille ihmisille, eri ikäisille ja sekä miehille että naisille.

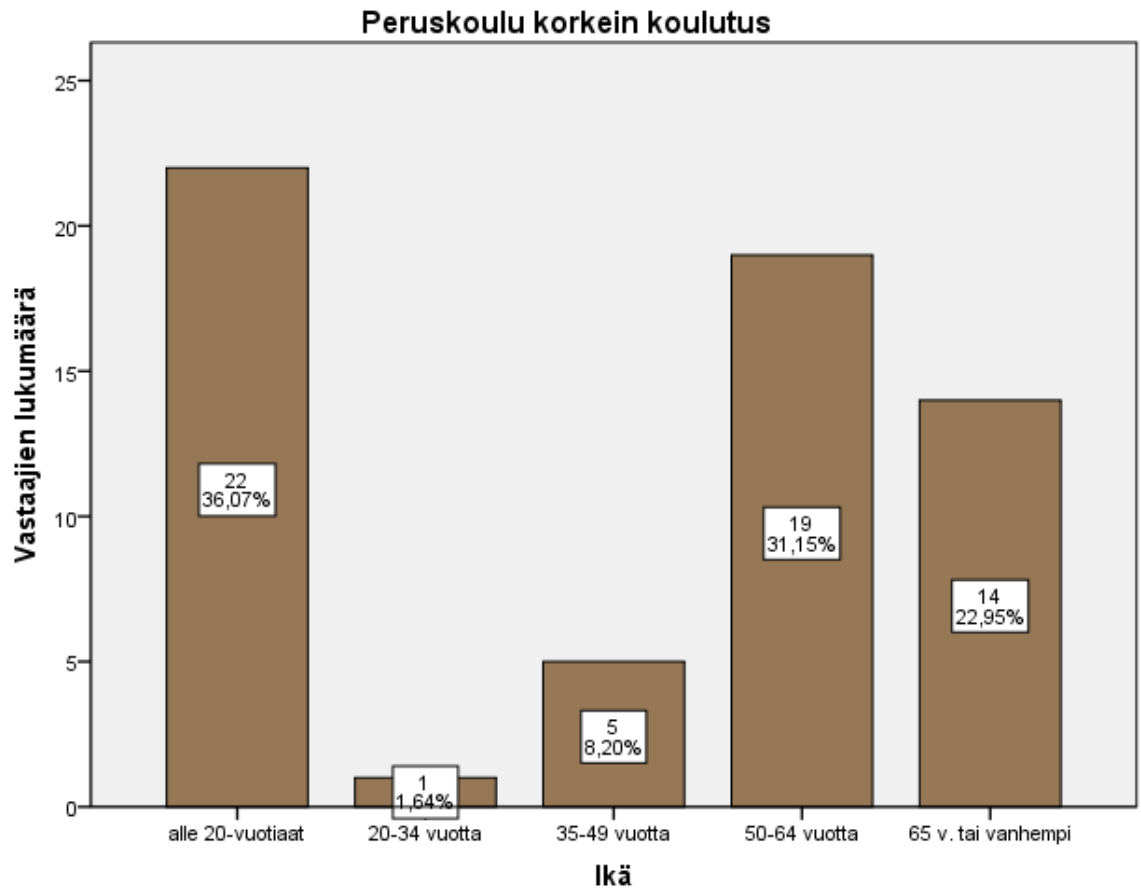
Vastaajien koulutustaso. Kuviosta 3. voidaan nähdä, että suuri osa vastaajista on suorittanut joko peruskoulun tai ammattikoulututkinnon korkeimpana koulutuksenaan. Näistä jompikumpi on korkeimpana koulutuksena yhteensä 65 %:lla kaikista vastaajista. Toisen asteen (lukio tai ammattikoulu) tai perusasteen koulutus on korkeimpana koulutuksena yhteensä 75,7 %:lla. Tämä tekee kolme neljännestä vastaajista. Lopulla neljäsosalla on korkeakoulututkinto. Hieman yli 16 %:lla on alempi korkeakoulututkinto.

**Korkein suoritettu koulutustaso:
Prosenttia kaikista vastaajista (%)**



Kuvio 3. Korkein suoritettu koulutustaso: Prosenttia kaikista vastaajista (%).

Ikäluokittain tarkasteltuna koulutusrakenne on seuraavanlainen. (Kuva 4.) Peruskoulun korkeimmaksi koulutukseksi merkinneistä luonnollisesti moni oli alle 20-vuotiaita. Iän puolesta heistä useimmilla ei vielä voi olla tämän korkeampaa koulutusta ja luultavasti useimmilla ovat opinnot vielä kesken. Tästä seuraavassa kahdessa ikäluokassa oli vain vähän korkeintaan peruskoulun suorittaneita, mutta iältään korkeammissa ikäluokissa oli taas suhteessa enenevässä määrin koulutukseltaan peruskoulutasoisia vastaajia.



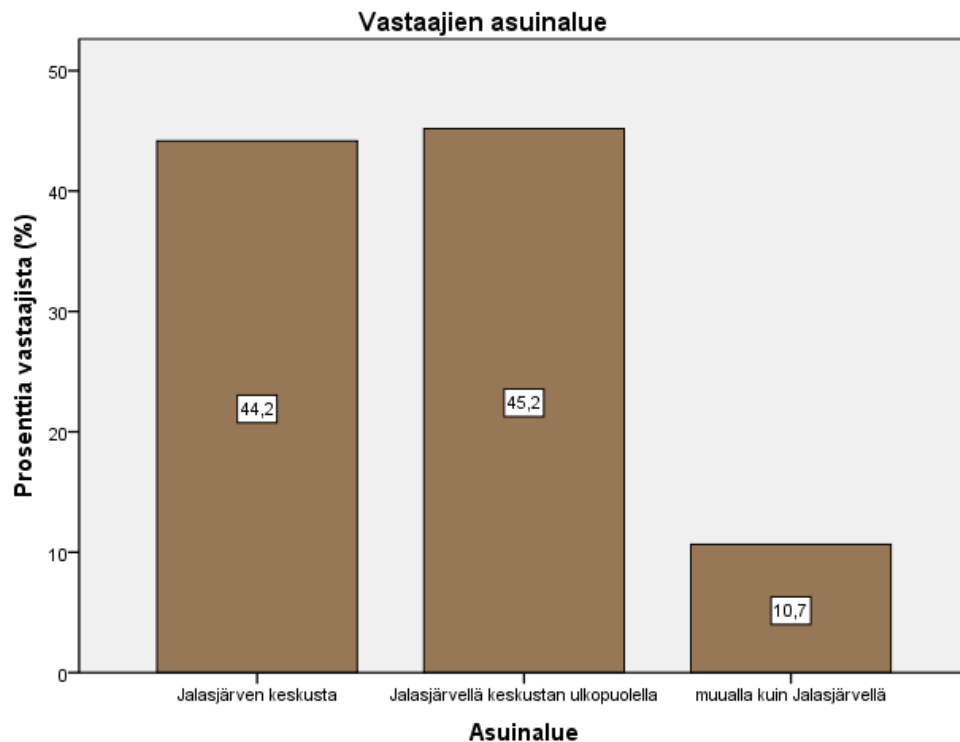
Kuvio 4. Peruskoulu korkein koulutus.

Ammattikoulututkinnon korkeimpana koulutuksenaan suorittaneet taas jakautuivat melko tasaisesti eri ikäluokkiin, joskin eläkeiän saavuttaneiden ikäluokkaan sijoittui pienin osa ammattikoulun käyneistä: 16,42 %. Korkeakoulutus oli myös tasaista eri ikäluokissa. Jos yhdistetään kaikki korkeakoulututkinnot, niiden määrä noudattaa suunnilleen vastaajien ikäjakaumaa.

Kyselyn vastanneista 69 % oli suorittanut jonkin tutkinnon peruskoulun jälkeen. Jalasjärven väestöstä taas vuonna 2009 oli jonkin peruskoulun jälkeisen tutkinnon suorittanut 58 % kaikista 15 vuotta täyttäneistä. Suhteessa kunnan koulutusrakenteeseen kyselyyn vastanneissa oli vähemmän ainoastaan peruskoulun käyneitä. Keskiasteen tutkinnon suorittaneita taas kyselyyn vastanneista oli 40,7 %, kun taas kaikista jalasjärveläisistä 15 vuotta täyttäneistä keskiasteen tutkinnon oli suorittanut 41,4 %. Tämän tutkintoasteen opintojen suorittaneiden osuus oli siis kyselyn ja vuoden 2009 koulutusrakenteen kesken suunnilleen sama. Toisaalta vuonna 2009 jalasjärveläisistä 16,6 % oli suorittanut

minkä tahansa korkea-asteen tutkinnon – kyselyyn vastanneista korkea-asteen koulutus oli 24,8 prosentilla. Kyselyyn vastanneissa oli siis suhteessa enemmän korkea-asteelle kouluttautuneita kuin Jalasjärven väestössä yleensä, ja vastaavasti vähemmän vain perusasteelle kouluttautuneita. (Suomen virallinen tilasto: Väestön koulutus rakenne: Perusasteen jälkeisiä tutkintoja suorittanut...)

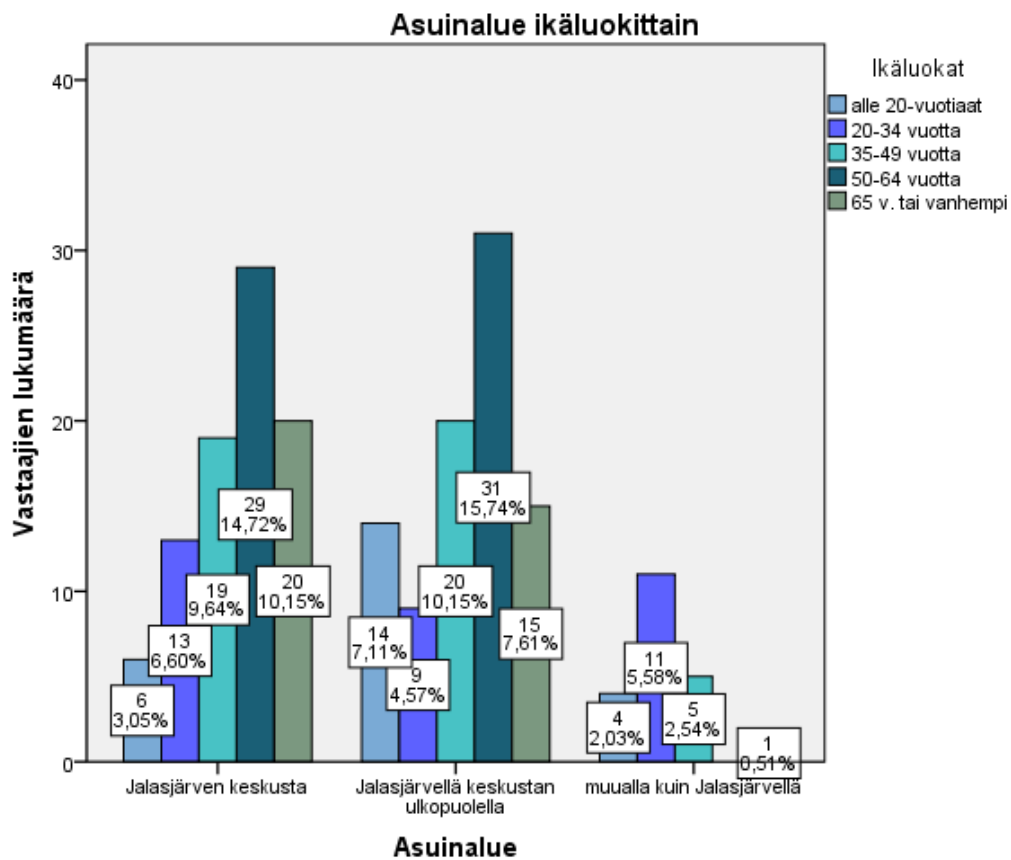
Kyselyyn vastanneet kirjastonkäyttäjät vaikuttavat olevan keskimääräistä kouluttautuneempia kuin jalasjärveläiset yleensä. Sitä, kasvaako kirjastonkäyttö koulutuksen määrän mukana, ei voida kyselyn perusteella päätellä. Ei liioin sitä, miten hyvin kyselyyn vastanneet edustavat kirjaston asiakaskuntaa yleensä. Kuitenkin vastaajat olivat keskivertojalasjärveläistä pidempään opiskelleita ja tämä on mielenkiintoinen yksityiskohta kun ajatellaan kirjastonkäyttöä Jalasjärvellä.



Kuvio 5. Vastaajien asuinalue.

Taustakysymyksenä oli edellisten lisäksi myös vastaajien asuinalue. Kuviosta 5. (Vastaajien asuinalue) voidaan nähdä, että vastaajia saatiin hyvin tasaisesti sekä Jalasjärven keskustasta että sen ulkopuolelta. Vastaajat olivat siis enimmäkseen jalasjärveläisiä: 89,3 % asui Jalasjärvellä. Lisäksi noin 11 % asui muualla kuin

Jalasjärvellä. Ikäluokittain tarkasteltaessa (Kuvio 6.) nähdään, että useimmat muualla kuin Jalasjärvellä asuvat vastaajat kuuluvat ikäluokkaan 20–34-vuotta ja käytännössä kaikki loputkin ikäluokkiin tämän ryhmän molemmin puolin. Todennäköisesti monet nuorista muualta tulevista vastaajista ovat paikkakunnalta lähtöisin olevia opiskelijoita, jotka tulevat vapaina aikoinaan käymään perheidensä luona Jalasjärvellä. Toisaalta näissä vastaajissa voi olla myös henkilöitä, jotka tulevat Jalasjärvelle perheineen sukulaisia tapaamaan – ottaen huomioon että kysely oli jaossa myös joulun aikoihin.



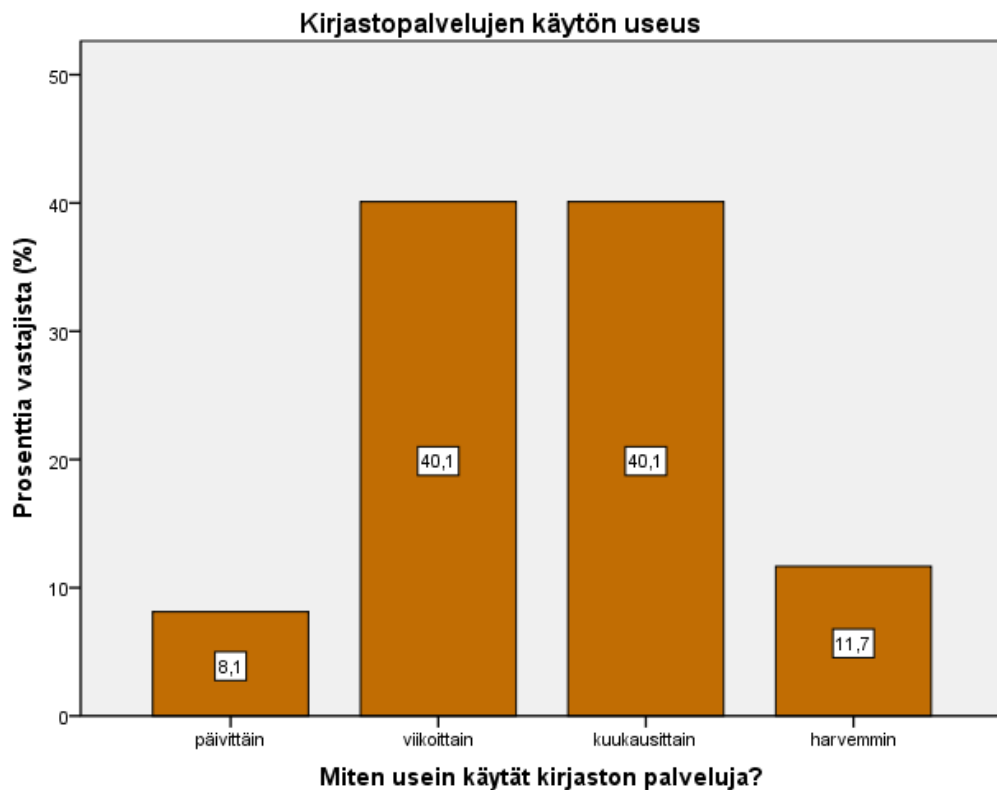
Kuvio 6. Asuinalue ikäluokittain.

Keskustassa ja keskustan ulkopuolella asuvien osuudet noudattavat muuten suhteellisen hyvin vastaajien yleistä ikäjakaumaa. Poikkeuksia löytyy kuitenkin muutama: alle 20-vuotiaissa oli enemmän keskustan ulkopuolella asuvia vastaajia kuin keskustassa asuvia. Toisaalta tätä vanhemmassa ikäluokassa 20–34 -vuotiaat on enemmän keskustassa asuvia vastaajia kuin sivukyliltä tulleita.

Samoin iäkkäissä vastaajissa oli hiukan enemmän keskustassa asuvia. Nämä erot eivät kuitenkaan ole kovin suuria.

4.2 Palvelujen käytön useus

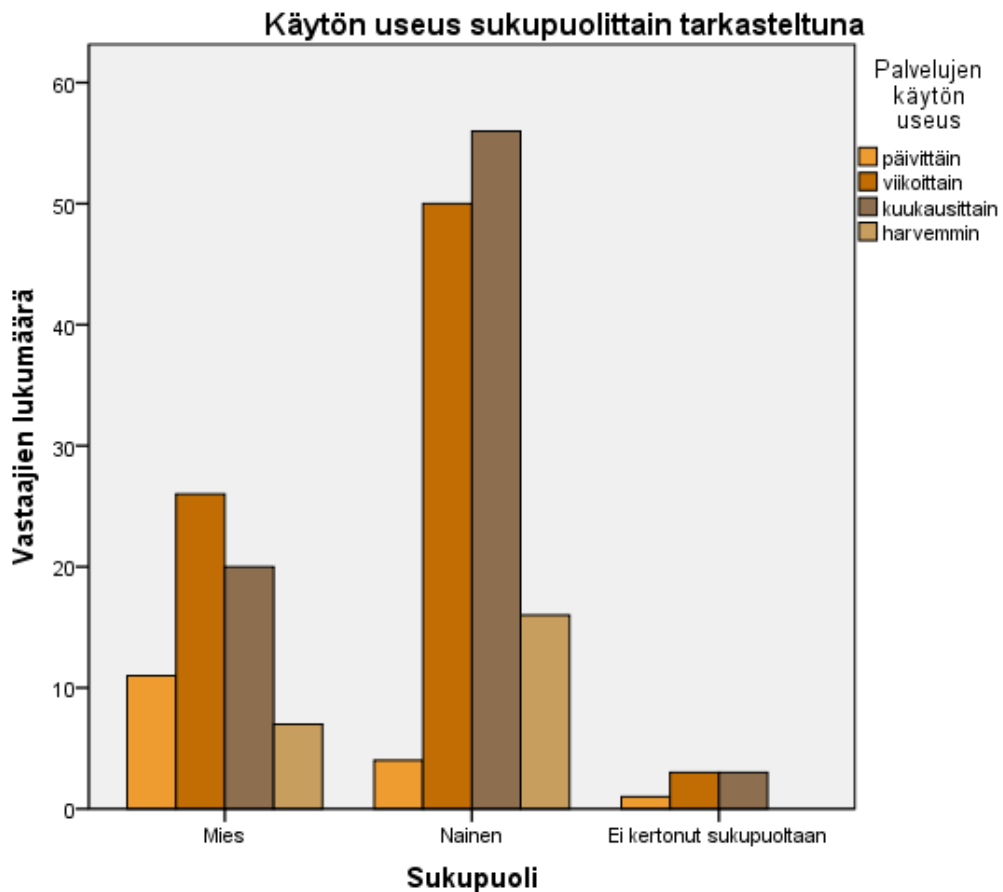
Kysymykseen miten usein vastaajat käyttävät kirjaston palveluja saatiin seuraavanlaisia vastauksia. 40 % vastaajista kertoi käyttävänsä kirjastoa viikoittain ja sama määrä vastasi käyttävänsä sen palveluja kuukausittain. Päivittäiskäyttäjiä oli kahdeksan prosenttia, kun taas harvemmin kuin kuukausittain palveluja käyttäviä oli hieman alle 12 %.



Kuvio 7. Kirjastopalvelujen käytön useus.

Vaikuttaako asiakkaiden asuinalue kirjaston käytön tiheyteen? Eniten vaikutusta etäisyydellä tuntuu olevan niiden kirjastonkäyttöön, jotka asuvat Jalasjärven ulkopuolella (Kuvio 8). Heidän vastauksensa painottuvat kuukausittaiseen tai sitä harvemmin tapahtuvaan kirjastonkäyttöön. Keskustan ja sivukyliä kesken on myös eroa; useampi keskustalainen käyttää kirjastoa viikoittain kuin kuukausittain.

Toisaalta sivukylillä asuvista hiukan useampi käyttää kirjastoa kuukausittain kuin viikoittain. Kuukausittaiskäyttäjiä ajateltaessa heistä useampi asuu muualla kuin keskustassa. Kuukausittaiskäyttäjistä oli vastaajista vähemmän keskustassa asuvissa. Päivittäiskäyttäjistä suurempi osa asui keskustassa, mutta heitä löytyi myös keskustan ulkopuolelta.



Kuvio 8. Käytön useus sukupuolittain tarkasteltuna.

Onko siinä eroa, miten usein eri sukupuolten edustajat käyttivät kirjastoa? Naisvastaajia oli kaksi kertaa enemmän kuin miesvastaajia, joten sukupuolittaiset prosenttiosuudet voivat johtaa harhaan. Tuloksia ei voida siis täysin varmasti soveltaa koskemaan kaikkia asiakkaita, eikä lukuja sukupuolten kesken voida täysin verrata toisiinsa lukumäärällisen epäsuhtan vuoksi. Kuitenkin näin tehtäessä voidaan saada jonkinlainen kuva jalasjärveläisten kirjastonkäytöstä, joten tarkastelen tätäkin puolta asiasta. Vastaajamiesten joukossa oli suhteessa enemmän päivittäiskäyttäjää kuin naisissa, kuten nähdään Kuviosta 8.

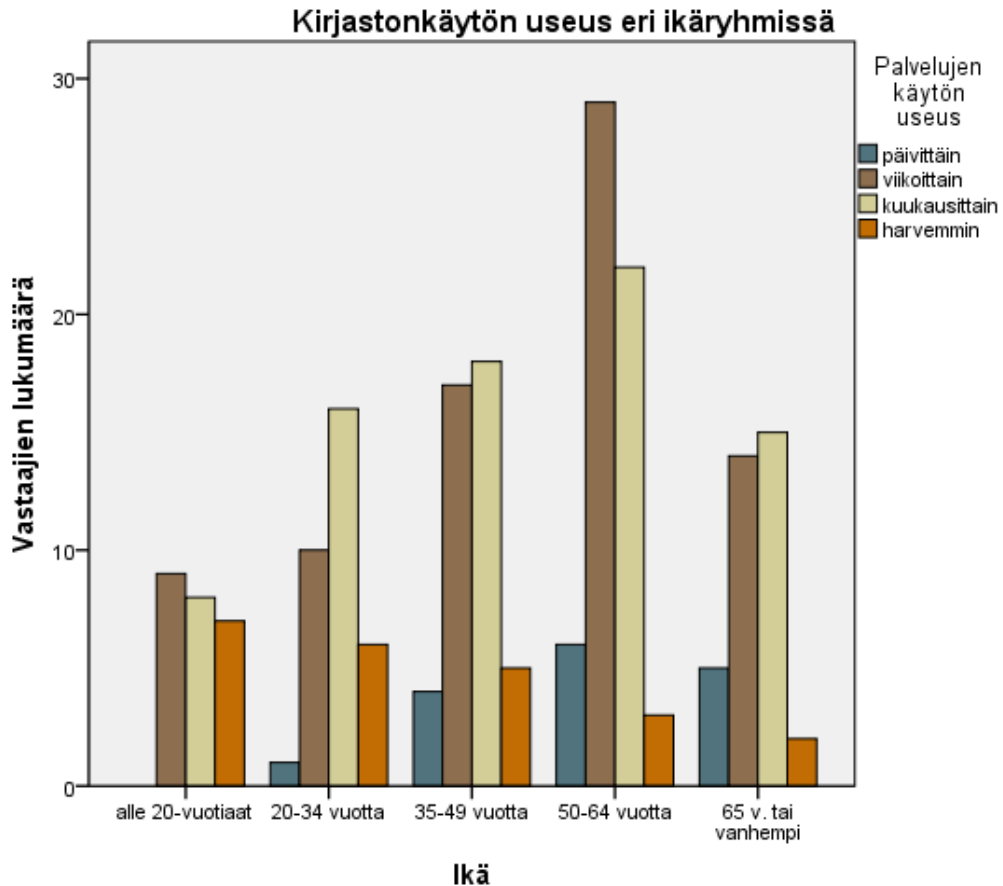
Miesvastaajien keskuudessa oli myös hiukan enemmän viikoittaiskäyttäjiä kuin kuukausittain palveluja käyttäviä. Naisten vastauksia tarkasteltaessa kuukausittaiskäyttäjiä puolestaan oli hiukan enemmän kuin viikoittaisia asiakkaita. Harvemmin kuin kuukausittain kirjastoa käyttäviä on kummankin sukupuolen sisällä prosentuaalisesti suunnilleen sama määrä.

Miesten ja naisten välillä suurin ero oli päivittäiskäyttäjien määrässä: miehistä 17 % (11 henkilöä) ilmoitti käyttävänsä palveluita päivittäin, kun naisten kesken osuus oli 3 % (4 henkilöä). Ero saattaa johtua siitä, että kirjastossa päivittäin käyvissä on enemmän miehiä kuin naisia. Toinen syy voi olla, että päivittäiskäyttäjämiehet olivat kiinnostuneempia kyselyyn vastaamiseen kuin miehet yleensä, ja siksi heidän osuutensa on korkeampi. Ehkä naiset innostuvat enemmän erilaisten kyselyjen täyttämisestä kuin miehet, ja siksi heistä useampi osallistui tutkimukseen. Nämä ovat mahdollisia selityksiä näille luvuille.

Ikäryhmään liittyvä vaihtelu kirjastonkäytön useudessa näkyy selvimmin harvoin ja usein tapahtuvassa käytössä (Ks. Kuvio 9). Harvemmin kuin kuukausittain kirjaston palveluja käyttäviä vastaajia oli eniten nuorimmassa ikäryhmässä. Seuraavissa ikäryhmissä harvoin käyttävien osuus pieneni portaittain. Päivittäiskäyttäjiä taas oli eniten 50–64-vuotiaissa. Tätä vanhemmissa ja nuoremmissa päivittäiskäyttäjiä oli vähemmän. Viikoittain ja kuukausittain kirjastoa käyttävien osuudet noudattelivat ikäjakaumaa. Tosin 20–34-vuotiaissa oli selvästi enemmän kuukausittain kirjastoa käyttäviä kuin muita. 50–64-vuotiaissa taas viikoittaiskäyttö on yleisempää verrattuna kuukausittaiseen kirjastonkäyttöön. Tätä voitaisiin ehkä selittää sillä, että 20–34-vuotiaiden ikäryhmässä elämäntilanne saattaa olla usein kiireinen: siinä iässä usein opiskellaan ja perustetaan perhettä.

35–49-vuotiaana kirjastonkäytössä oli suunnilleen yhtä yleistä viikoittainen ja kuukausittainen käyttö; elämänrytmi helpottaa hieman – perheellisillä ei tässä vaiheessa enää niin usein ole pieniä lapsia ja opiskelut on suoritettu. Työelämä toki verottaa aikaa ja voimia. 50–64-vuotiailla toisaalta elämänrytmi jälleen muuttuu. Lapset ovat monelta muuttaneet pois, jotkut saattavat eläköityä aiemmin. Tällöin jää taas aikaa itselle, ja kirjastossa käyminenkin tihentyy. Monilla on tässä iässä myös hyvä terveys, mikä myös mahdollistaa monia asioita ja aktiivista liikkumista paikasta toiseen. Eläkeiän ylittäneiden ryhmässä taas

kuukausittaiskäyttö tulee hiukan yleisemmäksi kuin viikoittainen kirjastossa käyminen. Tässä voi olla monestikin kyse terveydestä tai muista käytännön asioista, jotka saattavat rajoittaa ihmisten toimintaa.



Kuvio 9. Kirjastonkäytön useus eri ikäryhmissä.

4.2.1 Aukiolotoiveet

Kirjaston aukioloajat vaikuttavat jossain määrin siihen, miten usein asiakkaat pääsevät kirjastoon – siis myös siihen, miten usein he sitä käyttävät. Siksi käsittelen aukioloaikoja koskevan avoimen palautteen tässä yhteydessä. Seuraavat ovat joitain näistä toiveista.

Aukiolo pitemmäksi joka päivä aamusta iltaan – mies, 50–64 vuotias

Rahaa lisää kirjastolle, kirjasto auki 21 – mies, 50–64 vuotias

Lukusali voisi olla auki aikaisemmin, nyt olisi oma ovi sille. 8:30–19.00
– nainen, yli 64-vuotias

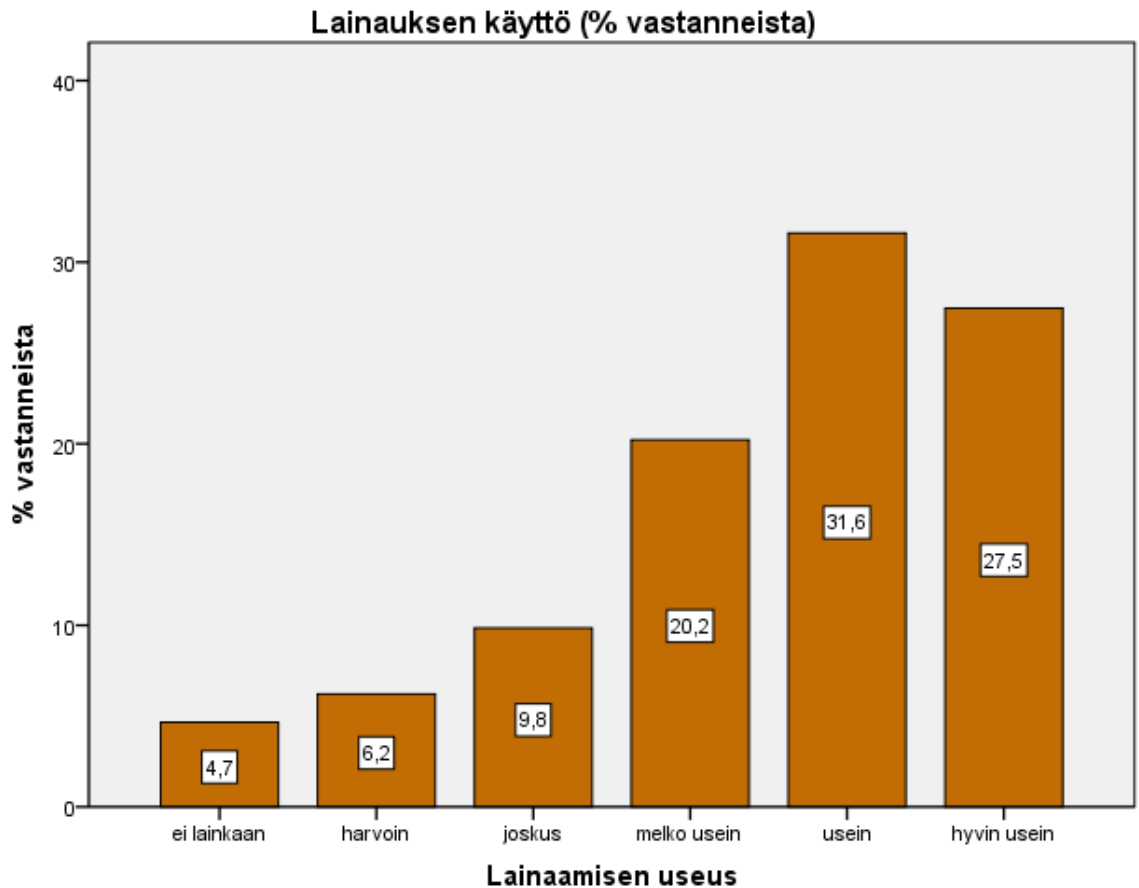
Voidaan huomata, että kirjaston aukioloaikoihin liittyvät toiveet vaihtelivat paljon. Yksi vastaajista halusi kirjaston aukeavan joka aamu kello 10, toinen tahtoi ovien pysyvän auki kello yhdeksään illalla. Yksi toivoi myös lehtisalille erilaisia aukioloaikoja. Tätä palautetta olen käsitellyt hieman lehtisalin käyttöä koskevan kysymyksen yhteydessä. Aukioloja koskevien toiveiden toteuttamiseen tarvittaisiin suurempi budjetti, mihin eräs edellä siteeraamani asiakas viitanneekin. Aivan kaikkien toiveita ei luultavasti voida tässä asiassa täyttää. Kannattaa kuitenkin harkita, olisiko jokin muutosehdotus hyvä, niin että se kannattaisi toteuttaa. Aukioloihin toiveitaan erikseen esittäneet vastaajat olivat joka tapauksessa kaikki yli 50-vuotiaita, suurin osa kirjaston aktiivikäyttäjiä. Jotkut näistä, iästä päätellen, saattavat olla eläkeläisiä, joilla on päivisin ja aamuisin aikaa tulla kirjastoon.

4.2.2 Lainaaminen

Yleisin vastaus kysymykseen miten usein vastaajat lainasivat, oli ”usein” (moodi, mediaani). Vastausten keskiarvo sijoittui 3,5:een, eli vaihtoehtojen ”usein” ja ”melko usein” puoliväliin. Kysymykseen jätti vastaamatta 4 kyselyyn osallistunutta.

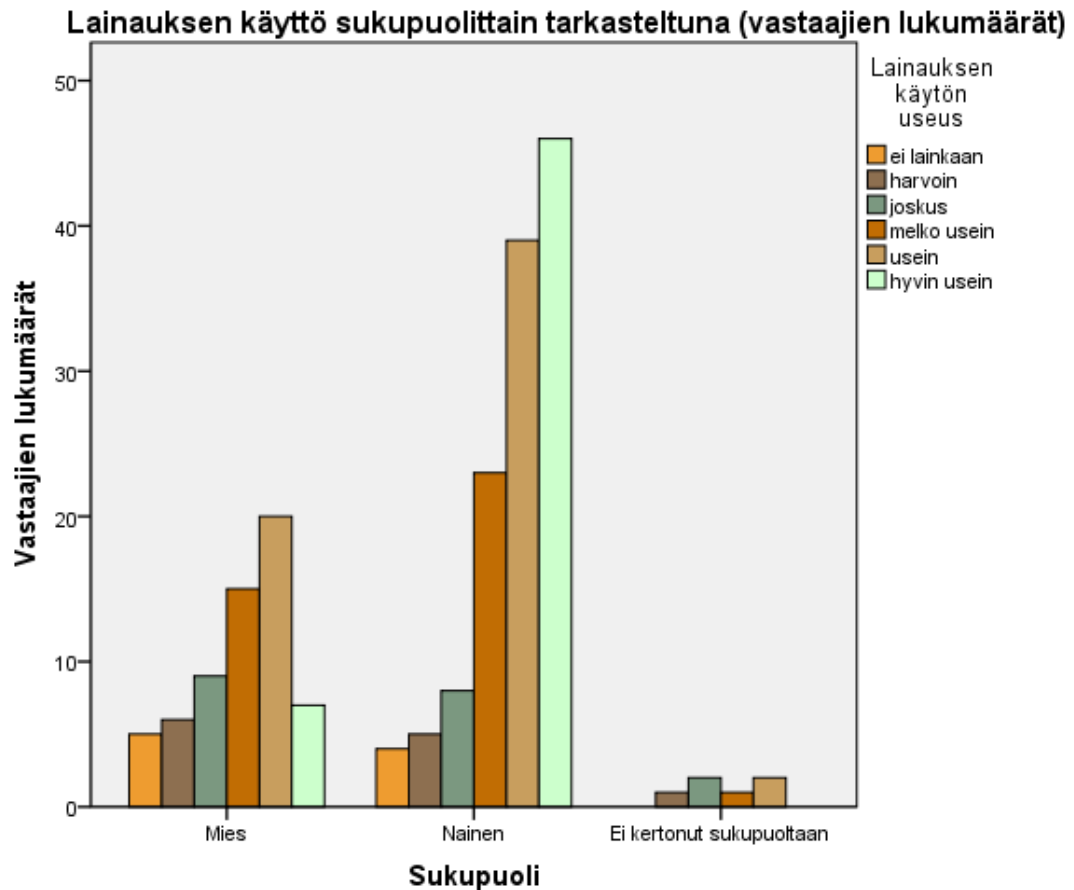
Lainaaminen näyttää vastausten (Kuvio 10.) perusteella olevan yleinen kirjastonkäytön tapa: usein tai hyvin usein ilmoitti lainaavansa lähes 60 % vastaajista. Hyvin usein lainasi 27,5 % ja usein 31,6 %. Melko usein arvioi lainaavansa 20,2 % vastaajista. Joskus tai harvoin ilmoitti lainaavansa noin 15 % vastanneista. Niiden ryhmä, jotka eivät lainanneet lainkaan, jäi kyselyssä hiukan alle viiden prosentin.

Asteikko on kokemuksellinen, joten siitä ei voida päätellä absoluuttisia arvoja. Halusin kuitenkin saada selville juuri asiakkaan kokemuksen siitä, miten usein hän mielestään käyttää joitain tiettyjä palveluja.



Kuvio 10. Lainauksen käyttö (% vastanneista).

Sukupuolittain tarkasteltuna voidaan nähdä, onko sukupuolten välillä eroja lainaamistottumuksissa. (Kuvio 11.) Miehistä noin 44 % vastasi lainaavansa joko usein tai hyvin usein. Naisista tämä osuus oli 68 %. Hyvin usein lainaavista 87 % oli naisia. Tämän perusteella voidaan sanoa jalasjärveläisten naisten lainaavan aktiivisesti useammin kuin miesten. Joskus, harvoin tai ei lainkaan lainaavia oli miehistä 32 %. Naisvastaajilla näiden vastausten osuus oli 13,6 % kaikista naisvastaajista. Kuvion 11. lisäksi sukupuolittaiset prosenttiosuudet osoittavat, että miesvastaajissa on enemmän harvemmin lainaavia kuin naisvastaajissa. Aineiston miesvastaajat eivät siis näyttäneet lainaavan yhtä aktiivisesti kuin kyselyyn osallistuneet naisasiakkaat.



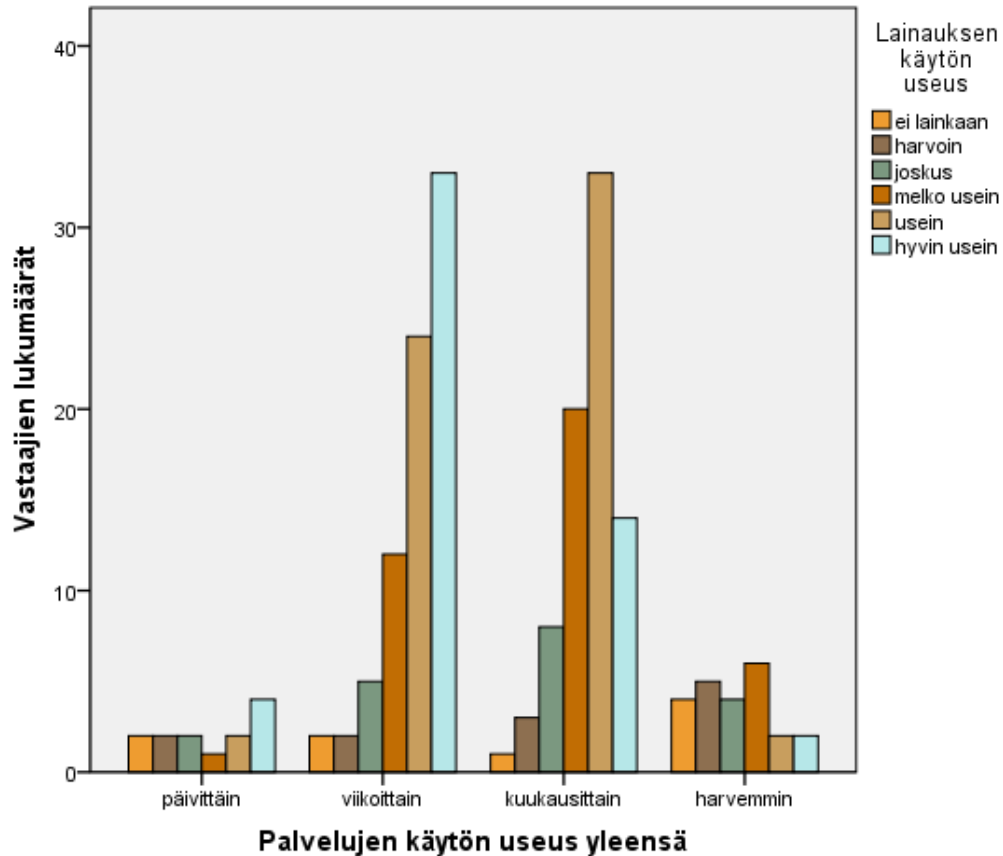
Kuvio 11. Lainauksen käyttö sukupuolittain tarkasteltuna (vastaajien lukumäärät).

”Khii toiseen”-testin perusteella lainaaminen liittyy siihen, miten usein kirjastopalveluja yleensä käytettiin ($\chi^2=0,000$). Kuviosta 12. nähdään miten vastaukset jakautuivat sen mukaan, miten usein kukin vastaaja käytti kirjastopalveluja yleensä. Kuviossa tulee jälleen esiin, että viikoittain ja kuukausittain kirjastoa käyttäviä oli vastaajista eniten. Varsinkin viikoittaiskäyttäjillä on korkeat vastausmäärät hyvin usein tapahtuvassa lainaamisessa.

Voidaan ajatella, että asiakas vastatessaan on luultavasti suhteuttanut lainaamisen useuden kokemuksensa siihen, miten usein hän käyttää kirjastoa yleensä. Päivittäiskäyttäjän ”hyvin usein” tarkoittanee ajallisesti mitattuna eri asiaa kuin kuukausittaiskäyttäjän ”hyvin usein”. Päivittäiskäyttäjä käyttää kirjastoa useammin kuin kuukausittaiskäyttäjää. Toisaalta hypoteettisesti kuukausittaiskäyttäjä kirjastonkäyttönsä tasolla saattaa kokea lainaavansa hyvin usein mikäli lainaa esimerkiksi lähes joka kerta kun käy kirjastossa.

Päivittäiskäyttäjä taas, mikäli lainaisi ajallisesti yhtä usein kuin kuukausittain kirjastoa käyttävä, kokisi lainaavansa luultavasti harvemmin siksi, että käyttää kirjastoa muuten useammin, vaikkakin muihin tarkoituksiin kuin lainatakseen.

Palvelujen käytön useus suhteessa lainauksen käyttöön (vastaajien lukumäärät)



Kuvio 12. Palvelujen käytön useus suhteessa lainauksen käyttöön (vastaajien lukumäärät).

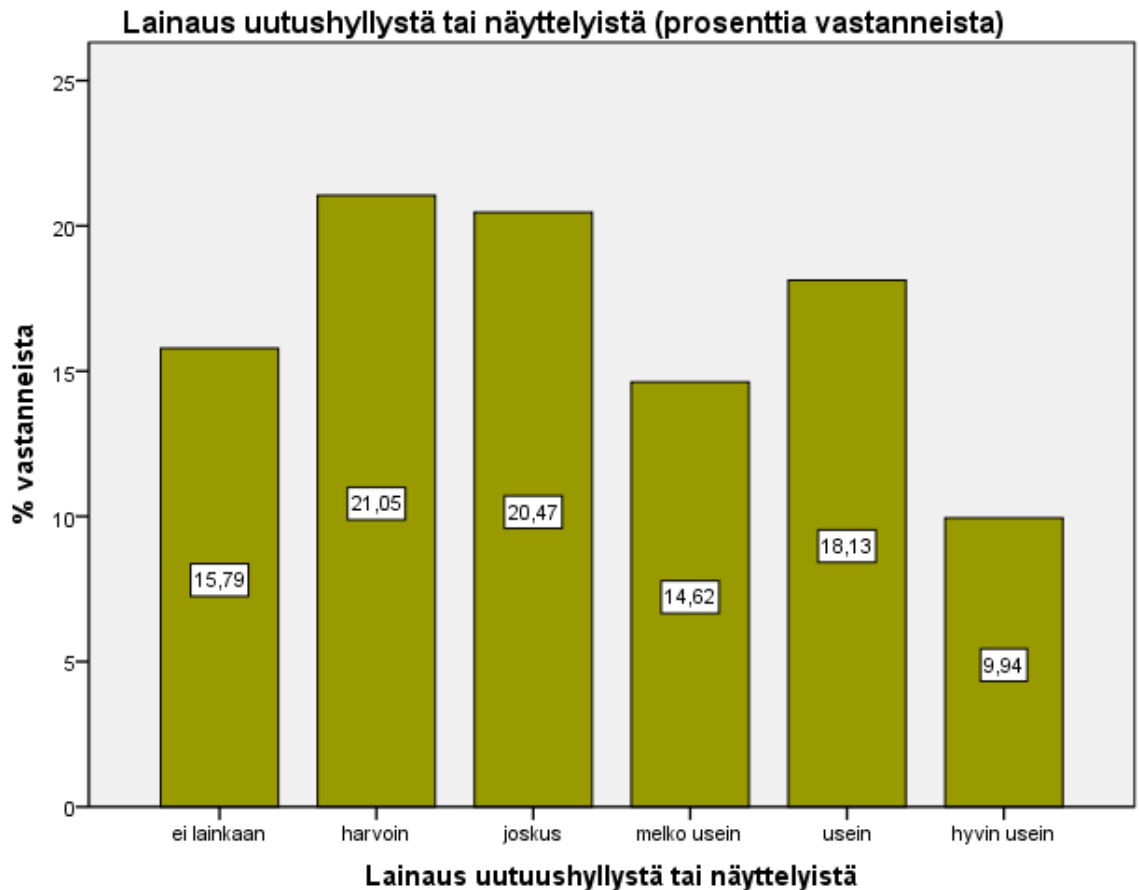
Suuri enemmistö vastaajista siis lainasi. Lainaamisfrekvenssissä voidaan huomata päivittäin kirjastoa käyttävissä – vaikkakin aineisto on vähäinen – että vastaajien lainaamisen määrä jakautui melko tasaisesti eri vaihtoehtoihin. Mahdollisesti varsinkin päivittäiskäyttäjillä on useampia tapoja ja tottumuksia käyttää kirjastoa. Varmoihin päätelmiin tarvittaisiin kuitenkin enemmän aineistoa. Harvemmin kuin kuukausittain kirjastoa käyttävissä huomataan myös tietyllä lailla samaa tendenssiä; vastausmäärät ovat melko tasaisia, varsinkin vaihtoehtoisissa välillä ei lainkaan – melko usein. Vastaajat, jotka kokevat lainaavansa tätä useammin, ovat harvemmassa. Harvoin kirjastoa käyttävien vastauksia analysoitaessa on tosin sama ongelma kuin päivittäiskäyttäjienkin tapauksessa: aineistoa on vain vähän.

Viikoittain ja kuukausittain kirjastoa käyttävillä vastaukset painottuivat useimmin tapahtuvan lainauksen vaihtoehtoihin. Viikoittain käyttävillä eniten vastattu vaihtoehto oli hyvin usein, ja tätä harvemmassa käytössä vastaukset harvenivat portaittain. Kuukausittain käyttävistä taas vähempi osa koki lainaavansa hyvin usein, ja suosituin vaihtoehto oli usein ja tätä seuraavaksi eniten vastattiin lainattavan melko usein.

4.2.3 Uutuushyllyistä ja näyttelyistä lainaus

Kysymys miten usein asiakas mielestään lainaa uutuushyllystä tai kirjanäyttelyistä sai 171 vastausta. Vastaamatta jätti 26 henkilöä. Vastaukset jakautuivat melko tasaisesti: kumpikaan ääripää ei painottunut, toisin kuin esimerkiksi ajan viettämistä koskevassa kysymyksessä. Niitä, jotka kertoivat lainaavansa uutuuksista tai näyttelyistä harvoin tai joskus, oli eniten vastaajien joukossa, kuten nähdään myös kuviosta 13. Kumpakaan oli hiukan yli 20 % vastaajista ja näiden vaihtoehtojen välillä oli eroa vain yhden vastaajan verran. Seuraavaksi eniten vastaajat vastasivat vaihtoehtoa usein: 18 % vastaajista arvioi lainaavansa näyttelyistä tai uutuuksista tämän verran. Niitä, jotka kertoivat, etteivät lainaa ollenkaan näyttelyistä tai uutuushyllystä, oli vajaa 16 % vastanneista; 10 vastaajaa enemmän kuin niitä jotka lainaavat niistä hyvin usein. Hyvin usein uutuushyllystä tai näyttelyistä lainaavia oli vähiten kaikista vastaajista: 10 %.

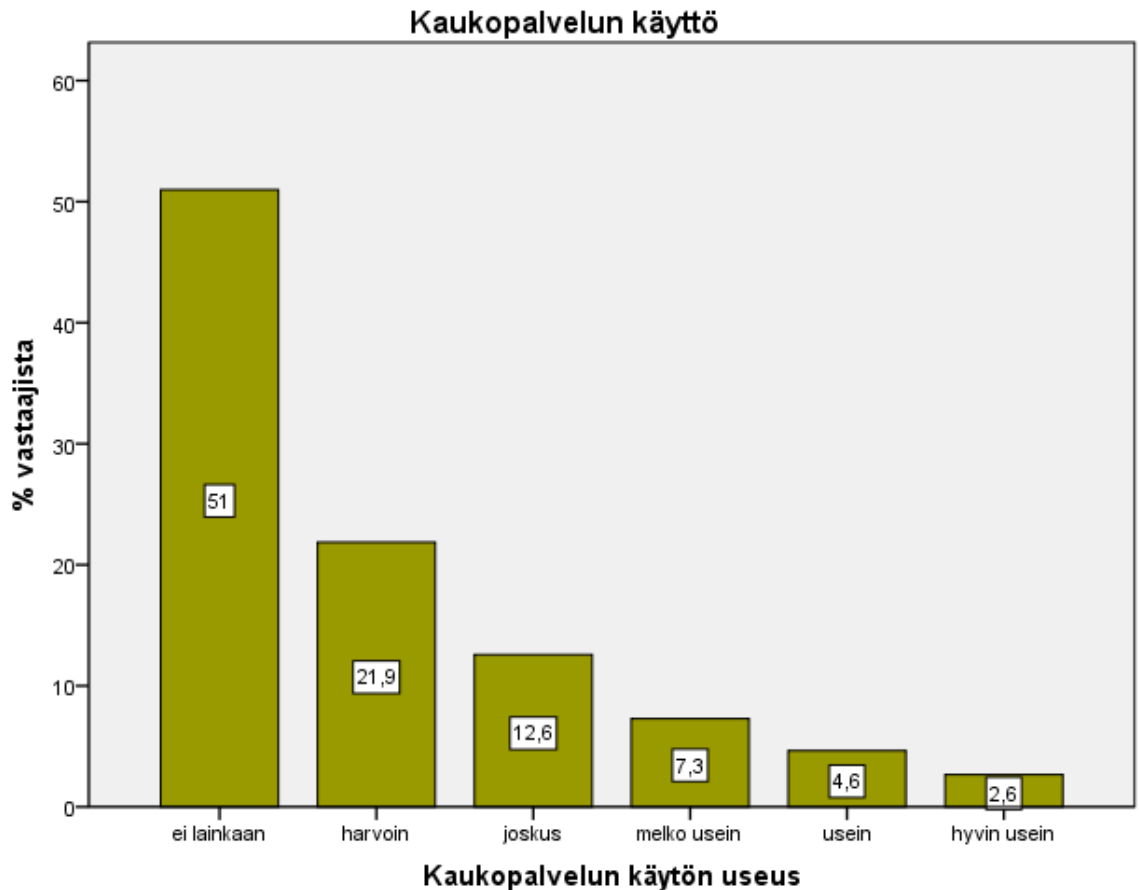
Vastauksista voidaan nähdä, että näyttelyistä ja uutuushyllyistä lainaamisessa on paljon eroja. 43 % lainasi niistä melko usein tai useammin. Joskus tai harvoin lainaavia taas oli 42 %, minkä lisäksi ovat vielä tätä palvelua käyttämättömät. Asiakkaiden kokemukset uutuuksista tai näyttelyistä lainaamisesta siis painottuivat jonkin verran harvemmin tapahtuvan käytön suuntaan. Suuri osa käyttäjistä toisaalta käyttää näitä apukeinoja aineiston etsimisessä ainakin jossain määrin. Näyttelyt tai uutuustelineet eivät siis selvästikään ole turhia, niitä kannattaa hyödyntää.



Kuvio 13. Lainaus uutuushyllystä tai näyttelyistä (prosenttia vastanneista).

4.2.4 Kaukopalvelu

Kaukopalvelun käytössä painotuttiin vähäisemmän käytön suuntaan (Ks. Kuvio 14). Hiukan yli puolet vastanneista ei kertomansa mukaan käyttänyt kaukolainauspalvelua, 22 % käytti sitä harvoin, 13 % joskus, ja tätä aktiivisemmän käytön osuuksissa lukemat pienenevät. Ikään liittyen kaukopalvelujen käyttö näyttää olevan hiukan vilkkaampaa iäkkäämmissä ikäluokissa 65-vuotiaissa ja sitä vanhemmissa oli suhteessa vähemmän ei-käyttäjiä kuin muissa ryhmissä. Toisaalta tämänkin kysymyksen vertailtavuutta heikentää se, että neljännes vastaajista jätti tämän kysymyksen väliin.



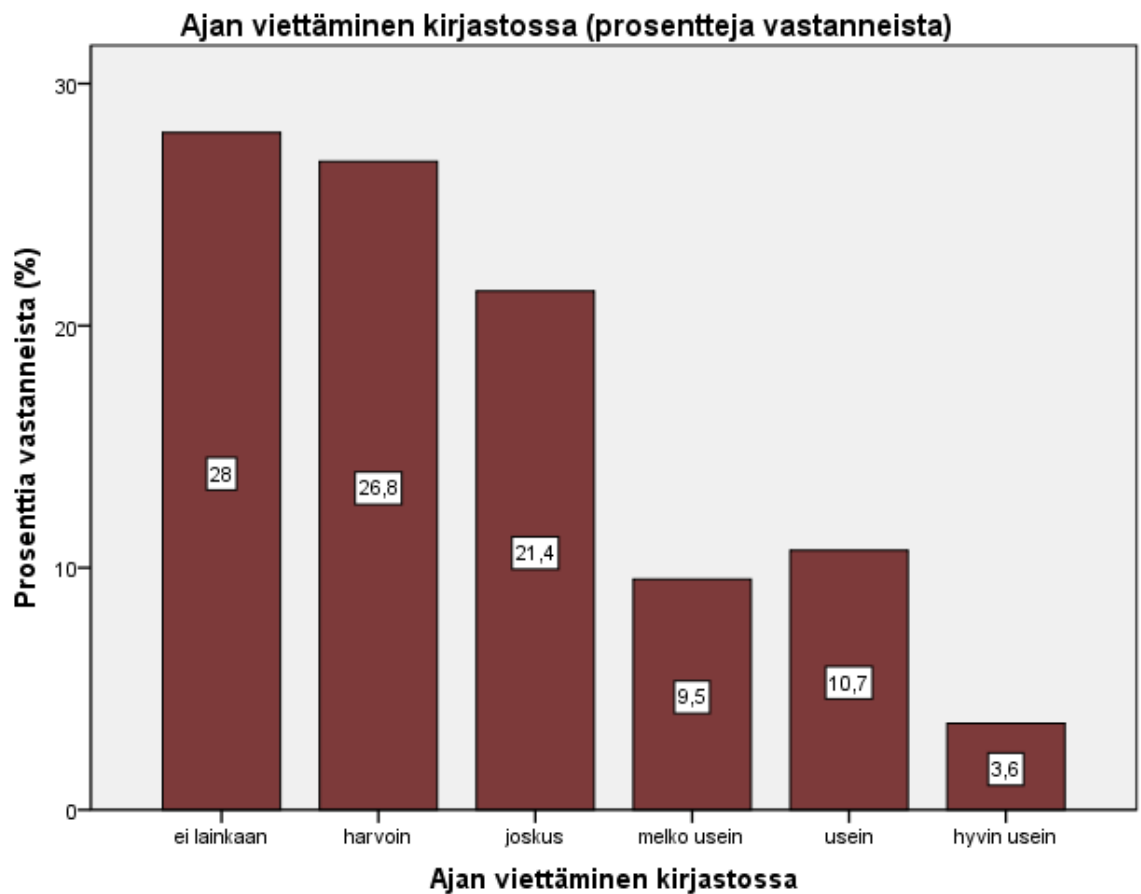
Kuvio 14. Kaukopalvelun käyttö.

4.3 Ajan viettäminen ja lukeminen kirjastossa

Edellisestä luvusta huomattiin, että lainaus eri muodoissaan on suosittu kirjastonkäytön muoto. Toisaalta vähempi määrä vastanneista näyttää viettävän aikaa kirjastossa, mikä voidaan nähdä Kuvioista 15. Tähän kysymykseen jätti vastaamatta 29 vastaajaa, mikä on noin 15 % kyselyyn osallistuneista. Yleisin vastaus ajan viettämisestä koskevaan kysymykseen oli ”ei lainkaan”. Vastanneista 28 % ei vietä aikaansa kirjastossa. Harvoin siellä totesi aikaa viettävänsä 55 %. Vähemmistöksi jäivät ne, jotka viettävät kirjastossa aikaa melko usein tai useammin: heitä oli vastanneista alle neljännes.

Vaikka ikäryhmillä ei näytä olevan selvää vaikutusta siihen, miten usein vastaajat viettävät aikaa kirjastossa, vanhimpien kirjastonkäyttäjien kohdalla näyttää siltä että kirjastossa saatetaan viettää enemmän aikaa. Kaikissa muissa luokissa

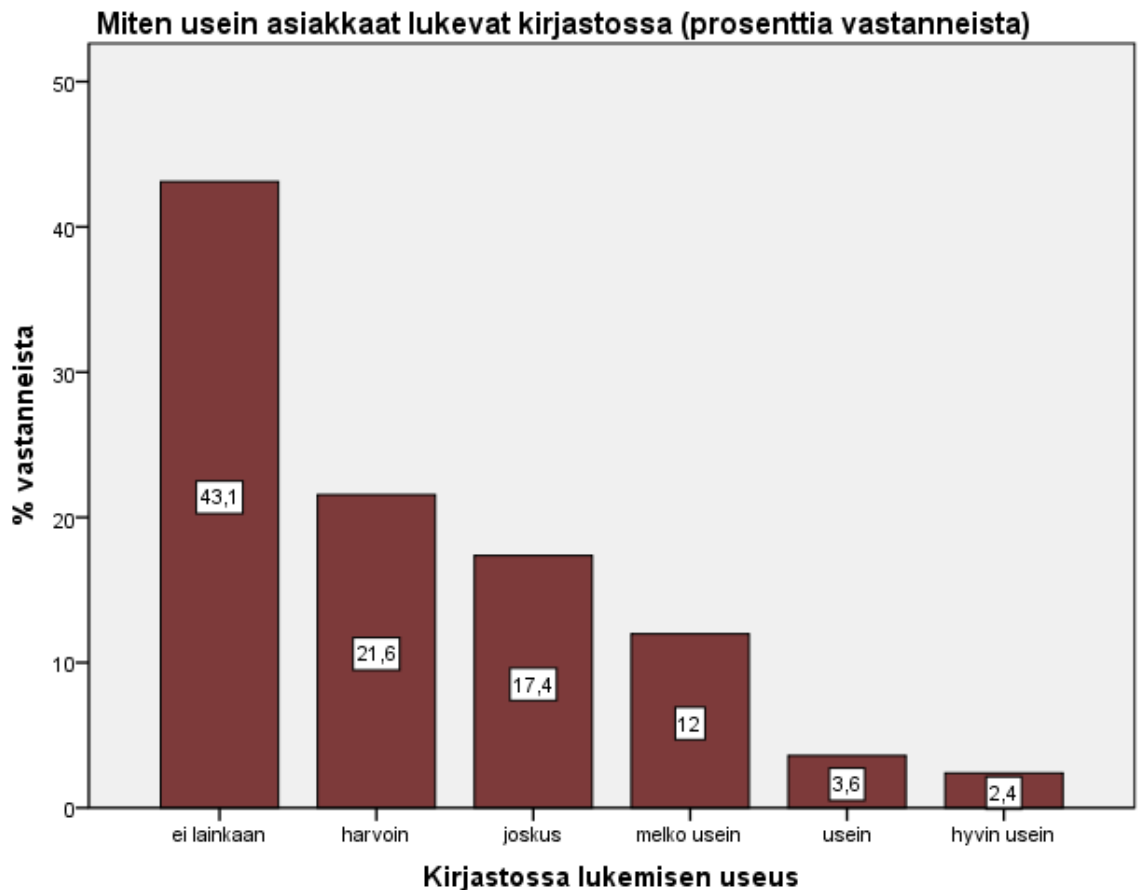
korkeimmaksi nousi ei lainkaan ja harvoin kirjastossa aikaa viettävien määrä. 65-vuotiaiden ja sitä vanhimpien ryhmässä kuitenkin enimmäkseen nousivat ne, jotka viettivät kirjastossa aikaa joskus. Kuitenkin koska moni jätti vastaamatta kysymykseen, yhden henkilön vaikutus tulokseen on suuri, joten tätä tuskin voidaan yleistää kaikkiin kirjastonkäyttäjiin Jalasjärvellä. Kuitenkin kun otetaan huomioon elämäntilanne, on mahdollista että eläkeikäisillä on enemmän aikaa ja että he saattavat siksi viettää muita ryhmiä enemmän aikaa kirjastossa.



Kuvio 15. Ajan viettäminen kirjastossa (prosentteja vastanneista).

Suuri osa asiakkaista ei näytä lukevan kirjoja kirjaston tiloissa, kuten kuviosta 16. ilmenee. Kysymykseen vastanneista 43 % ilmoitti, ettei tee niin lainkaan. Harvoin tai joskus kertoi kirjastossa lukevansa 39 %. Melko usein kirjastossa lukee 12 % käyttäjistä, kun taas usein tai hyvin usein lukevia oli yhteensä vain 6 % vastaajista. Tästä voidaan päätellä, että suuri osa kirjastossa tapahtuvasta kirjojen lukemisesta on luultavasti satunnaista; monikaan jalasjärveläisvastaajista ei tulle

kirjastoon tarkoituksellisesti lukeakseen kirjoja. Tämä on tietyllä lailla luonnollista: saahan kirjastossa olevan kirjan yleensä lainattua kotiin luettavaksi. Ehkä kirjastossa ennemminkin selaillaan teoksia sen selvittämiseksi, mitkä niistä haluttaisiin lainata kotikäyttöön.



Kuvio 16. Miten usein asiakkaat lukevat kirjastossa (prosenttia vastanneista).

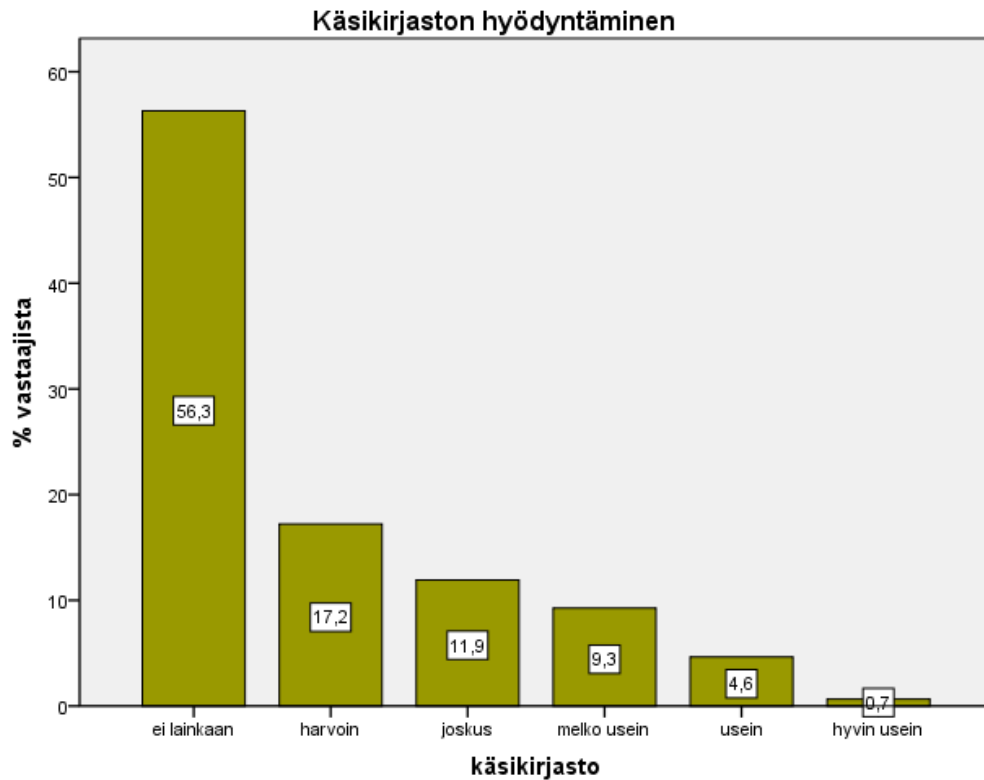
Lukemisen vähyyteen kirjastossa voivat liittyä myös asiakkaiden avoimissa vastauksissa mainitsevat huolenaiheet, kuten mukavan lukunurkkauksen puute (ks. viihtyvyyttä käsittelevä luku). Istuimia kirjastossa tietenkin on, mutta mikäli joku haluaisi viihtyä kirjastossa esimerkiksi kirjaan syventyen, mukavuus on tärkeää.

Lukemiseen liittyen eräs asiakas ehdotti avoimessa palautteessaan, että kirjastoon hankittaisiin lainattavat lukulasit, ”euron lasit”. Tämä ei vaatisi kirjastolta paljoa, mutta olisi hyvä apu sellaiselle asiakkaalle, jolla ei ole mukana lukulasejaan.

4.4 Erityiset kokoelmanosat

4.4.1 Käsikirjasto

Kuvio 17 kuvaa asiakkaiden vastauksia käsikirjaston käyttöä koskevaan kysymykseen. Käsikirjastoa ei käyttänyt lainkaan 56 % vastaajista. Harvoin tai joskus sitä hyödynsi 29 % ja tätä useammin 15 %. Käsikirjastoja on pienennetty viime vuosina ja niin on tehty myös Jalasjärvellä – mikä on ollut aivan järkevä ratkaisu. Kyselyn tuloksistakin voidaan nähdä, ettei kovin moni käytä käsikirjastoa. Käsikirjasto on erityisesti paikkaan sitoutunut kokoelmanosa. Puhutaan siitä, miten nykyisessä verkkoyhteiskunnassa kaikki on oltava saatavilla paikasta ja ajasta riippumatta. Tämä saattaa olla kärjistys, mutta käsikirjaston kohdalla se pitää paikkansa; asiakkaalle voi olla sopivampaa lainata teos kotiin tarkasteltavaksi hänelle hyvänä ajankohtana, kuin jäädä kirjastoon sitä tutkimaan. Täysin turha ei käsikirjasto kuitenkaan näytä olevan; vastausten perusteella moni kirjastonkäyttäjä hyödyntää sitä ainakin jossain määrin.



Kuvio 17. Käsikirjaston hyödyntäminen.

4.4.2 Kotiseutukokoelma

Vastauksista kotiseutukokoelman käyttöä koskevaan kysymykseen huomataan samaa suuntausta kuin käsikirjaston kohdalla: harva käyttää sitä. Vielä harvempi kuin käsikirjastoa; lähes neljännes jätti vastaamatta kysymykseen, 72 % ilmoitti, ettei käytä sitä lainkaan ja 13 % hyödynsi sitä harvoin. Joskus tätä kokoelmaa käytti 10 % kysymykseen vastanneista ja tätä useammin yhteensä vain seitsemän vastaajaa. Kotiseutukokoelma muistuttaa käsikirjastoa siinä mielessä, että se on käytettävissä kirjaston tiloissa, eikä siihen kuuluvia teoksia lainata. Toisaalta kotiseutukokoelma sijaitsee kirjaston varastossa, johon asiakkaat eivät pääse – kokoelmaan kuuluvia teoksia täytyy pyytää erikseen. Tämäkin selvittää käytön vähyyttä. Lisäksi useimmat kotiseutukokoelmaan kuuluvat teokset pyritään hankkimaan myös lainattaviksi, joten mikäli asiakas haluaa jonkin kotiseutukokoelmaan kuuluvan teoksen, se on melko todennäköisesti saatavana myös lainattavan kokoelman puolella. Kotiseutukokoelman funktio oikeastaan on pääasiallisesti säilyttää paikallista materiaalia jälkipolville. Se on ikäänkuin

paikallinen muisti ja palvelee esimerkiksi sellaisia asiakkaita, jotka haluavat tutkia paikallishistoriaa.

4.4.3 Mikrofilmit ja -kortit

Toinen paikalliseen muistiin liittyvä asia kirjastossa ovat mikrofilmit ja -kortit, joille on tallennettu tiedot esimerkiksi paikkakunnalla syntyneistä, kuolleista, vihityistä ja muista vastaavista paikallisia ihmisiä koskevista tapahtumista. Mikrofilmit palvelevat paikallishistorian tutkijoita ja sukunsa historiasta kiinnostuneita ihmisiä.

Kyselyyn vastanneista vajaa nejäsoosa jätti vastaamatta mikrofilmien ja -korttien käyttöä koskeviin kysymyksiin. Vastanneista taas jopa 87 % ilmoitti, ettei käytä niitä lainkaan. Harvoin niitä käytti 12 henkilöä, ja joskus tai useammin yhteensä vain 7 henkilöä. Mielestäni on mahdollista, että esimerkiksi sukututkijat olisivat kiinnostuneita käyttämään tätä palvelua, mutta eivät välttämättä tiedä siitä. Mikrofilmien lukemiseen tarvittava laitteisto kun sijaitsee kirjaston alakerrassa, johon asiakkailla ei tavallisesti ole pääsyä. Mikrofilmien ja -korttien tutkimismahdollisuutta olisikin hyvä tuoda esiin esimerkiksi sukututkimuskirjallisuuden yhteydessä. Samoin kirjaston internetsivuilla; sivuilta ei vielä 13.12.2011 löytynyt mainintaa tästä palvelunosasta – ainakaan en sellaista löytänyt.

Edellä käsiteltyihin kokoelmanosiin liittyi erään lomakkeen sivuhuomautus. Siinä oli merkitty kysymysmerkkejä kohtiin käsikirjasto, kotiseutukokoelma ja mikrofilmit- ja kortit. Tämä oli aivan hyvää kritiikkiä lomakettani kohtaan; eiväthän nuo sanat varmaankaan ole kaikille asiakkaille tuttuja. Toisaalta tästä voidaan nähdä juuri se, etteivät kyseiset nimitykset tai kokoelmanosat selvästikään olleet asiakkaalle tuttuja. Ne olivat ainakin tälle asiakkaalle ilmeisen tuntemattomia kirjaston palvelun osia. Näistä kaksi – kotiseutukokoelma ja mikrofilmit- ja kortit – sijaitsevatkin kaikessa hiljaisuudessa kirjaston alakerrassa jossa asiakkaat eivät yleensä pääse käymään. Näitä kokoelmanosia voisi tuoda esille, nehän ovat paikallishistorian aarteita. Tietenkin, jotta esimerkiksi mikrofilmien olemassaoloa voitaisiin markkinoida, pitäisi varmistaa, että koko henkilökunta osaa käyttää niihin liittyviä

laitteita. Kirjastolaiset itse varmasti pitävät tärkeänä tehtäväänsä säilyttää paikallishistoriaa – miksei siis tuotaisi tätä puolta kirjastotyöstä esiin?

4.5 Kirjaston tietokoneiden ja internetpalvelujen käyttö

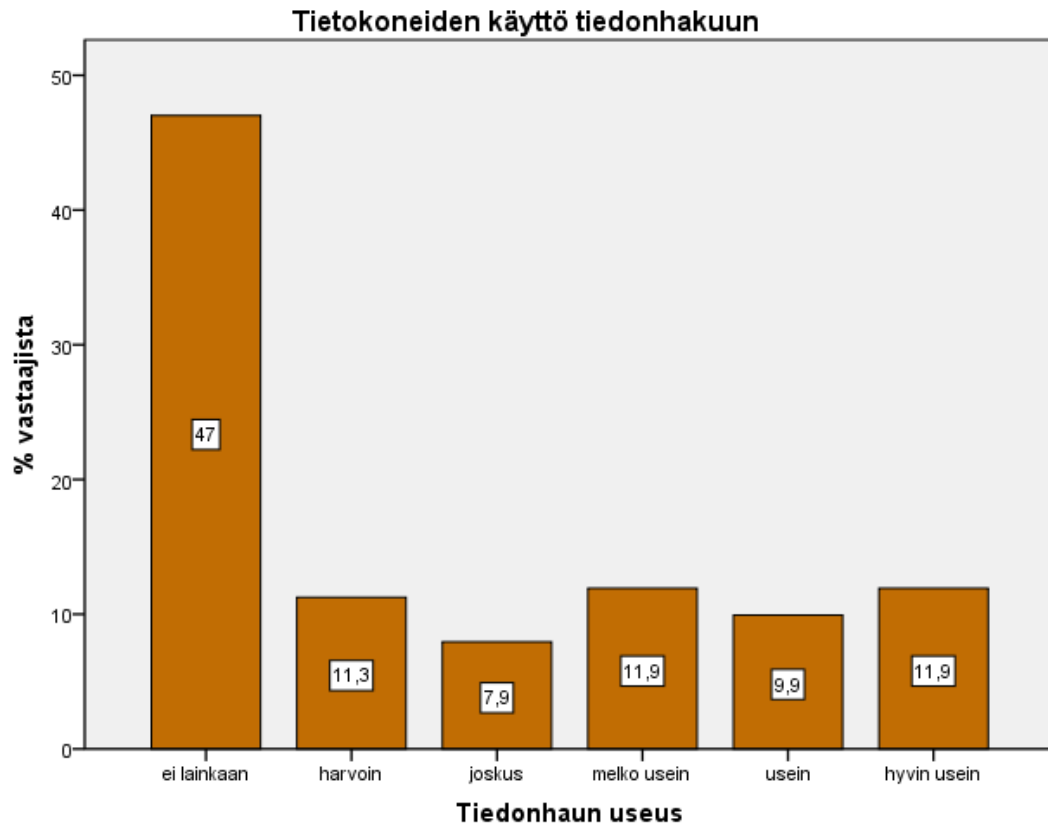
Vastauksissa kysymyksiin kirjaston tietokoneiden käytöstä ja internetpalveluiden käytöstä on kaikissa selvästi havaittavissa sama kuvio: suuri osa ilmoitti kaikissa, ettei käytä lainkaan näitä palveluita. Lisäksi jokaiseen näistä kysymyksistä jätti vastaamatta suunnilleen neljännes vastaajista.

Kirjaston kannalta positiivisimmat vastaukset tässä kysymyskategoriassa saatiin kysymykseen kirjaston tietokoneiden käytöstä tiedonhakuun.

4.5.1 Tiedonhaku kirjaston tietokoneilla

Tiedonhakuun ilmoitti käyttävänsä kirjaston tietokoneita vastanneista hieman yli puolet: 47 % ei käyttänyt tietokoneita tiedonhakuun. Välillä harvoin – hyvin usein kunkin vaihtoehdon osuus liikkui 10 % molemmin puolin, kuten voidaan nähdä Kuviosta 18.

Tiedonhakua koskevaan kysymykseen jättivät vastaamatta pääosin iäkkäämmät vastaajat. Eläkeiän ylittäneistä jopa lähes kaksi kolmesta jätti vastaamatta tähän kysymykseen, 50–64-vuotiaista joka neljäs. Tätä nuoremmista suunnilleen vain yksi kymmenestä jätti vastaamatta. Eräs alle 20-vuotias asiakas, joka jätti vastaamatta tähän kysymyskohtaan ”tietokoneet: tiedonhaku” oli merkinnyt kohdalle kysymysmerkin, mikä jälkeinpäin ajatellen lienee aiheellista. Eiväthän normaalit ihmiset puhu tiedonhausta, vaan ”tiedon etsimisestä” tai ”kirjojen etsimisestä” tietokoneen välityksellä. Kysymyksen muotoilukin voi siis olla syynä vastaamatta jättämisiin.



Kuvio 18. Tietokoneiden käyttö tiedonhakuun

Vanhempien asiakkaiden vastauksissa oli siis eniten vajuusta tämän kysymyksen kohdalla. Samanaikaisesti eniten vastaamatta jättäneiden (50–64-vuotiaat ja yli 64-vuotiaat) ryhmissä vastanneista suurin osa ilmoitti, ettei käytä tietokoneita tiedonhakuun. 50–64-vuotiailla näiden vastausten osuus oli jopa 73 %, tätä vanhemmillakin 62 %. Toisaalta alle 20-vuotiaiden vastauksissa eniten sai arvoja vastaus ”hyvin usein”.

4.5.2 Kirjaston tietokoneiden internetkäyttö

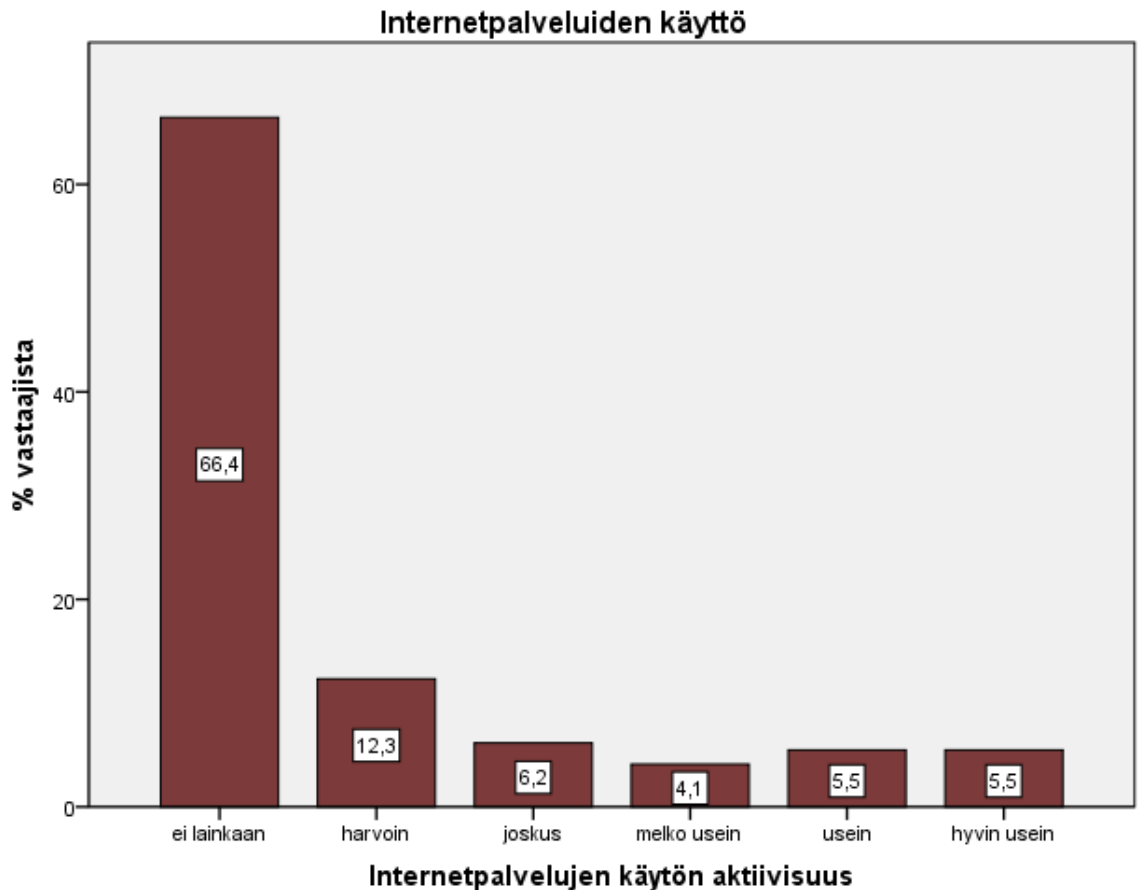
Myös internetiä kirjaston tietokoneilla ilmoitti käyttävänsä vain harva. 71 % kysymykseen vastanneista ilmoitti, ettei käytä kirjaston tietokoneita tähän tarkoitukseen lainkaan. 10 % käytti kirjaston koneita internetkäyttöön harvoin, joskus niitä kertoi käyttävänsä kahdeksan prosenttia vastaajista.

Erityisen vähäistä oli kirjaston tietokoneiden pelaamiskäyttö. 88 % vastanneista kertoi, ettei käytä kirjaston tietokoneita pelaamiseen. Vain 17 henkilöä kertoi käyttävänsä niitä tähän tarkoitukseen, ja näistä 14 vastasi käyttävänsä niitä harvoin tai joskus.

Toisaalta, vaikka tietokoneita ei käytetty aktiivisesti pelaamiseen, muutama asiakas ehdotti kirjastoon lainattavaksi pelejä. Esimerkiksi 35–49-vuotiaisiin kuuluva naisasiakas toivoi Wii-pelien lainausmahdollisuutta. Eiväthän pelit ole täysin tuntematon asia Jalasjärven kirjastossa: toinen vastaaja, 20–34-vuotias nainen, vetoaa, että ennen kirjastosta saattoi lainata tietokonepelejä, ja että pelienlainausmahdollisuus olisi hyvä olla nykyäänkin. Joissain tietokonepeleissä kylläkin on lainauskäytössä se ongelma, ettei niitä voi asentaa useammalle koneelle. Konsolipeleissä tätä ongelmaa ei ole, mutta niitä harkittaessa olisi tehtävä selvitystä siitä, mille konsoleille kirjaston kannattaisi hankkia pelejä. Suosituimmat konsolit lienevät tällä hetkellä PS 3, Xbox 360 ja Wii.

4.5.3 Kirjaston internetpalvelujen käyttö

Kirjaston internetpalveluja ilmoitti käyttävänsä edes jossain määrin 33,6 % kysymykseen vastanneista; ei-käyttäjiä oli omien arvioidensa mukaan 66,4 % (Kuvio 19). On kiinnostavaa, että kuitenkin Jalasjärven kirjastoa koskevissa tilastoissa (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2010.) verkkokäyntejä oli 10 400. Jokaista seitsemää fyysistä kirjastokäyntiä kohti on enemmän kuin yksi verkkokäynti. Tässä on ristiriita: joko tietyt verkkokäyttäjät ovat hyvin aktiivisia tai vastaajat ovat käsittäneet kirjaston internetpalvelut eri tavoin kuin tarkoitin ne ymmärrettävän. Kysymysten ymmärtämättä jäämistä tukee se, että joka neljäs jätti vastaamatta näihin kysymyksiin. Lomakkeessa olisi siis luultavasti tarvittu selitystä siitä, mitä kirjaston internetpalvelut tarkoittavat. Vastauksista voitaisiin ehkä päätellä, että ”kirjaston internetpalvelut” ei ole selkeä käsite käyttäjille. Palvelukuvaa voisi selkeyttää esimerkiksi tiedottamalla aktiivisemmin internetpalveluista.



Kuvio 19. Internetpalveluiden käyttö.

Pelaamiseen, internetkäyttöön ja internetpalveluihin liittyvien kysymysten kesken oli yhteistä seuraava. Niiden kohdalla kävi kuten tiedonhakua koskevan kysymyksen kohdalla: valtaosa iäkkäistä ei antanut vastausta ja katoa oli myös mm. 50–64-vuotiaiden kohdalla. Yli 64-vuotiaista kuhunkin kysymykseen jätti vastaamatta yli 60 %. 50–64-vuotiaista jätti vastaamatta 25–30 %.

Mielestäni kirjastossa tapahtuvaan tietokoneiden käyttöön liittyviin kysymyksiin saatuja vastauksia selittää sekin, ettei tietokoneita ole kovin montaa: on kolme tietokonetta vapaaseen asiakaskäyttöön, kun taas kolme tietokonetta on asetettu pelkkään tiedonhakukäyttöön. Olisi hyvin epätodennäköistä että kaikki kirjaston asiakkaat käyttäisivät aktiivisesti kirjaston tietokoneita, kun niitä on näin vähän. Usealla on oletettavasti kotona tietokone, joten kirjastoon ei tarvitse tulla nimenomaisesti käyttääkseen esim. internetiä. Tämä voi selittää sitäkin, että ”ei lainkaan”-vastauksia tuli näihin tietokoneisiin liittyviin kysymyksiin näin paljon.

4.6 Kirjastoauton sekä Palveluportin ja terveystakeskuksen kokoelmien käyttö

Kirjastoauton käyttöä mittaavaan kysymykseen vastasi kolme neljänneestä kaikista vastaajista. Vastanneista 71 % kertoi, ettei käytä kirjastoautopalveluita. Kuitenkaan tämän kysymyksen tapauksessa vastaukset eivät luultavasti kerro kirjastoauton käytön todellisesta tilasta: kirjastoautossa jaossa olleista lomakkeista palautui mitätön määrä, joka voidaan laskea yhden käden sormilla. Syynä voi olla auton asiakkaiden rajoitettu käyttöaika; kirjastoauto ei viivy kovin kauaa yhdessä paikassa. Kotiin mukaan otetut lomakkeet taas saattavat unohtua ja siten jäädä palauttamatta. Vastaukset siis käytännössä koskevat pääkirjaston asiakkaiden kirjastonkäyttöä. Näistä kysymykseen vastanneista 29 % käytti kirjastoautoa jossain määrin, useimmat joko harvoin tai joskus.

Kirjastoautolla kuitenkin kaikesta päätellen on oma aktiivinen käyttäjäkuntansa. Kyselyn avoimissa palautteissakin tämä tuli esiin: erään asiakkaan palaute olikin suurin aakkosin: ”Kirjastoautosta ei pidä luopua eli nykyiset palvelut säilytettävä!!” Kyselyn suorittamisen aikaan olikin pelko kirjastoautopalvelun lakkauttamisesta silloisen kirjastoauton ollessa huonossa kunnossa. Tuolloin ei ollut tietoa vielä uudesta autosta. Sellainen kuitenkin hankittiin käytettynä vuoden 2011 lopussa.

Palveluportin tai terveystakeskuksen lainauspistettä ilmoitti käyttävänsä harva, kuten voidaan odottaa. Palveluportti on vanhuspalvelukeskus, joten nuorten tai työikäisten asiakkaiden ei voida olettaa käyttävän sen palveluja. Samoin terveystakeskuksen kirjoja luultavasti käyttävät paljolti sen vuodeosaston potilaat ja terveystakeskuksen henkilökunta. Vastanneista 16,5 % ilmoitti käyttävänsä Palveluportin tai terveystakeskuksen kokoelmia ainakin jossain määrin. Mukana oli vastaajia kaikista ikäluokista. On mahdollista, että joihinkin esim. nuorempien ikäluokkien vastauksista liittyy epätietoisuus: voisiko olla etteivät asiakkaat tiedä, että palveluportissa ja terveystakeskuksessa on kirjoja. Voisiko olla myös, etteivät kaikki vastanneet tiedä mikä on Palveluportti? Itse en ainakaan vielä jokin aika sitten tiennyt, vaikka olen syntyjäni jalasjärveläinen. Voidaan myös ajatella, ettei kysely luultavasti tavoittanut täysin näiden kokoelmien käyttäjiä: lomaketta ei ollut jaossa terveystakeskuksen kokoelman yhteydessä eikä Palveluportissa.

4.7 Kokoelma

Asiakkailta kysyttiin, millaiseksi he kokevat kirjaston kokoelman eri osien tason. Eniten vastauksia saatiin kysymykseen kaunokirjallisuusvalikoiman laadusta: vastaamatta jättäneitä oli 30, mikä vastaa 15 prosenttia. Eniten vastaamatta jätettiin kysymykseen äänikirjojen laadusta: tämän kysymyksen ohitti 49 vastaajaa, eli neljännes vastaajista.

Vastausvaihtoehdot olivat samat jokaisen kokoelmanosan kohdalla ja ne arvotettiin numeroin välillä 0-5, jossa arvojen sanalliset vastineet olivat seuraavat. Nolla vastasi vaihtoehtoa ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”. Kutsun analyysissäni näitä vastauksia usein ”nollavastauksiksi”, sillä niiden numeroarvoksi määritettiin nolla. Tarkoituksena ei ole väheksyä näitä vastauksia: ne eivät ole tiedollisesti nollan arvoisia, vaan kertovat eri asioista kuin esimerkiksi vastausvaihtoehdot joiden numeroarvo on yksi tai kaksi. Numeroarvo yksi vastasi sanallisesti vaihtoehtoa ”huono”, kaksi on yhtä kuin ”kohtalainen”, kun taas kolme ”melko hyvä”, neljä ”hyvä” ja viisi ”erinomainen”.

Tarkastelussa olivat 1) kaunokirjallisuus, 2) tietokirjat, 3) lastenkirjat, 4) nuortenkirjat, 5) sanoma- ja aikakauslehdet, 6) DVD-levyt ja videot, 7) musiikki ja 8) äänikirjat. Vastausten keskiarvo oli parhaimmillaan kaunokirjallisuuden kohdalla, jossa kaikkien vastausten keskiarvo oli 3,44, kun taas alhaisimmat arvosanat tämän keskiarvon perusteella annettiin äänikirjoille ja musiikille. (Ks. Taulukko 3.). Käsittelen tuonnempana lisää keskiarvoja ja sitä, mitä ne kertovat. Teen sen erikseen eri kokoelmanosien kohdalla.

Taulukko 3. Tunnuslukuja asiakkaiden kokoelmaa koskevista kokemuksista.

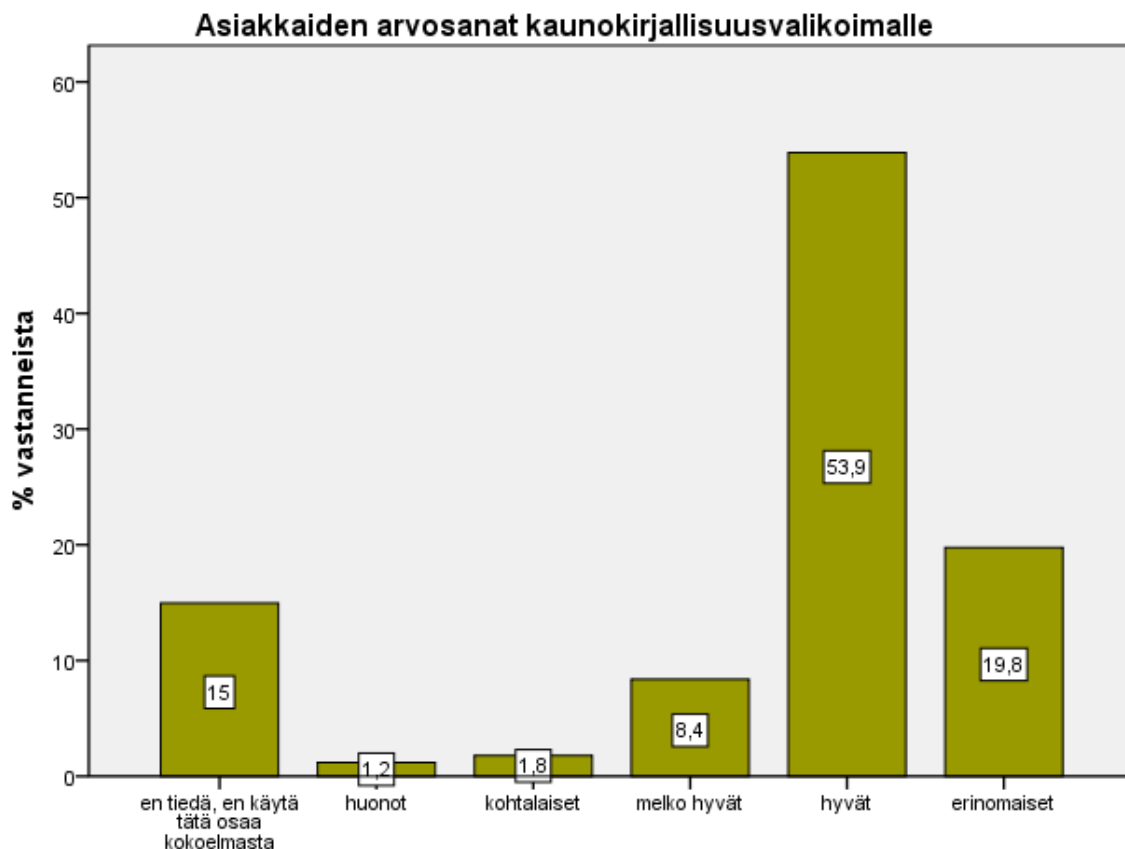
	kaunokirjallisuus	tietokirjat	lastenkirjat	nuortenkirjat	sanoma- ja aikakauslehdet	DVD-levyt ja videot	musiikki	äänikirjat
Kysymykseen vastasi	167	159	150	151	149	154	154	148
Vastauksia puuttui	30	38	47	46	48	43	43	49
Kaikkien vastausten keskiarvo	3,44	3,26	2,61	2,25	2,79	2,21	1,94	1,12
Keskiarvo ilman vastauksia "0"	4,05	3,87	4,03	3,81	3,88	3,09	3,20	3,13
Mediaani	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	,00
Moodi	4	4	0	0	4	0	0	0
Keskihajonta	1,600	1,632	2,056	1,993	1,893	1,632	1,777	1,637
Alakvartiili	3,00	3,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
Keskikvartiili	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	,00
Yläkvartiili	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00

4.7.1 Kaunokirjallisuus

Voidaan sanoa että kaunokirjallisuus sai kokoelmanosista kaiken kaikkiaan parhaat arvosanat. Keskiarvo oli hiukan yli arvosanan ”hyvä”: 4,05, mikäli nollavastauksia ei oteta huomioon, ja keskiarvo on paras verrattuna muihin kokoelmanosiin myös vastausten 0-5 keskiarvolla: 3,44. Kuviosta 20. voidaan nähdä, että vain harva valitsi vaihtoehdon ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”, näitä oli 15 % kysymykseen vastanneista, saman verran kuin tietokirjallisuudenkin kohdalla. Nämä kaksi kokoelmanosaa ovat asiakkaiden laajiten käyttämät vastausvaihtoehdon ”0” valitsemisen yleisyyden perusteella.

On huomionarvoista että yli puolet kaunokirjallisuuskokoelman laatua koskevaan kysymykseen vastanneista antoi sille toiseksi parhaan arvosanan: 54 %

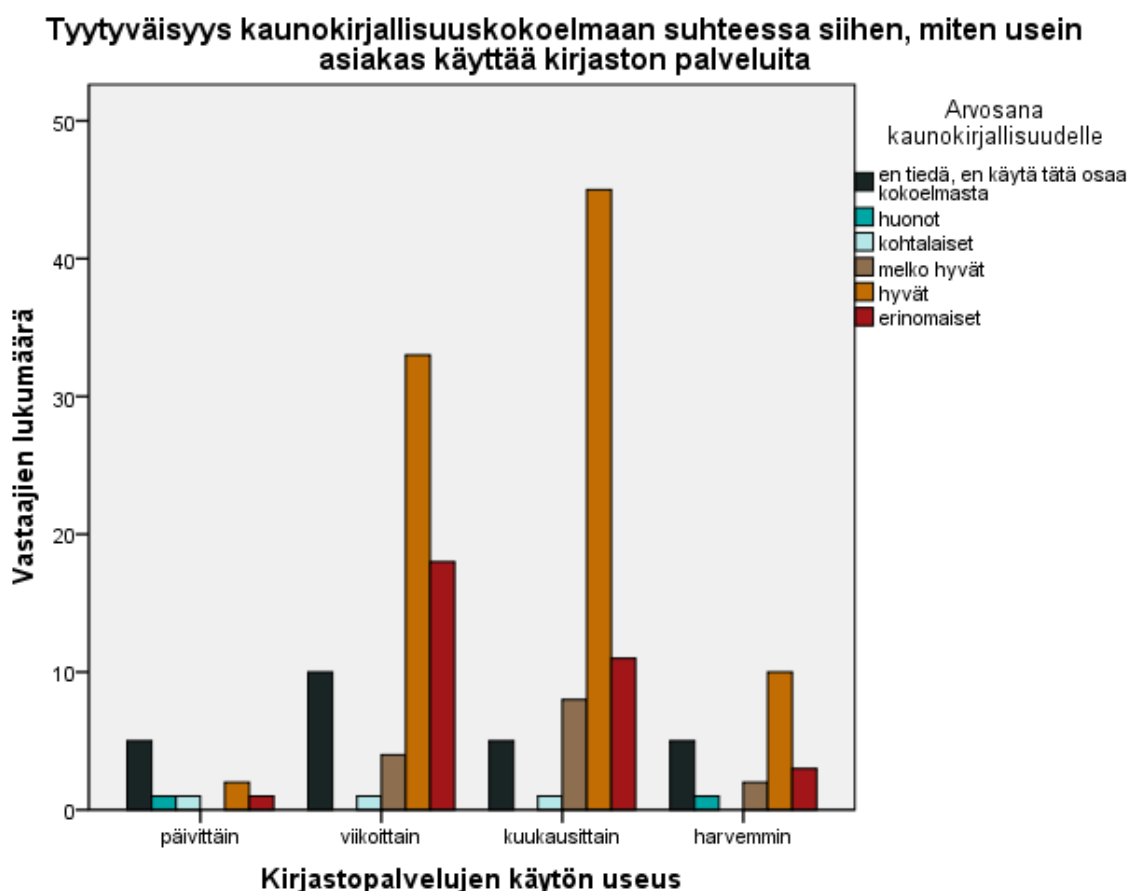
vastaajista teki näin. Parhaan arvosanan ”erinomaiset” antoi myös moni, lähes 20 % vastaajista. Kahden parhaan arvosanan antaneet muodostavat siis lähes 74 % vastanneista. Tähän kokoelmanosaan ollaan siis selvästi tyytyväisiä.



Kuvio 20. Asiakkaiden arvosanat kaunokirjallisuusvalikoimalle.

Vastaajan iällä ei tunnu olevan vaikutusta kaunokirjallisuuskokoelmalle annettuun arvosanaan. Toisaalta kun tarkastellaan sitä, miten kirjastopalvelujen käyttämisen useus liittyy annettuihin arvosanoihin, voidaan tehdä joitain päätelmiä. (Kuvio 21.) On esimerkiksi yllättävää että päivittäiskäyttäjien kohdalla yleisin vastaus oli ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”. Toisaalta tämän vaihtoehdon antaneista kuului viikoittaiskäyttäjiin 40 %, muiden käyttöfrekvenssien osuuksien ollessa 20 % vastauksesta. Tämä on myös yllättävää. Näiden vastausten perusteella näyttäisi siltä että osa niistä, jotka käyttävät kirjastoa usein eivät etsi sieltä kaunokirjallisuutta.

Toisaalta viikoittainkäyttäjien kohdalla on suhteessa muihin ryhmiin eniten arvosanan ”erinomainen” antaneita kun taas kuukausittaiskäyttäjien kohdalla arvosana ”hyvä” korostuu. Viikoittaiskäyttäjät vaikuttavat siis jossain määrin tyytyväisimmiltä, vaikkeivät kuukausittaiskäyttäjäkään tyytymättömiä ole. Kuitenkin hieman yli puolet parhaan arvosanan antaneista oli viikoittaiskäyttäjiä, kun taas erinomaisen arvosanan antaneista oli kuukausittaiskäyttäjiä kolmannes.

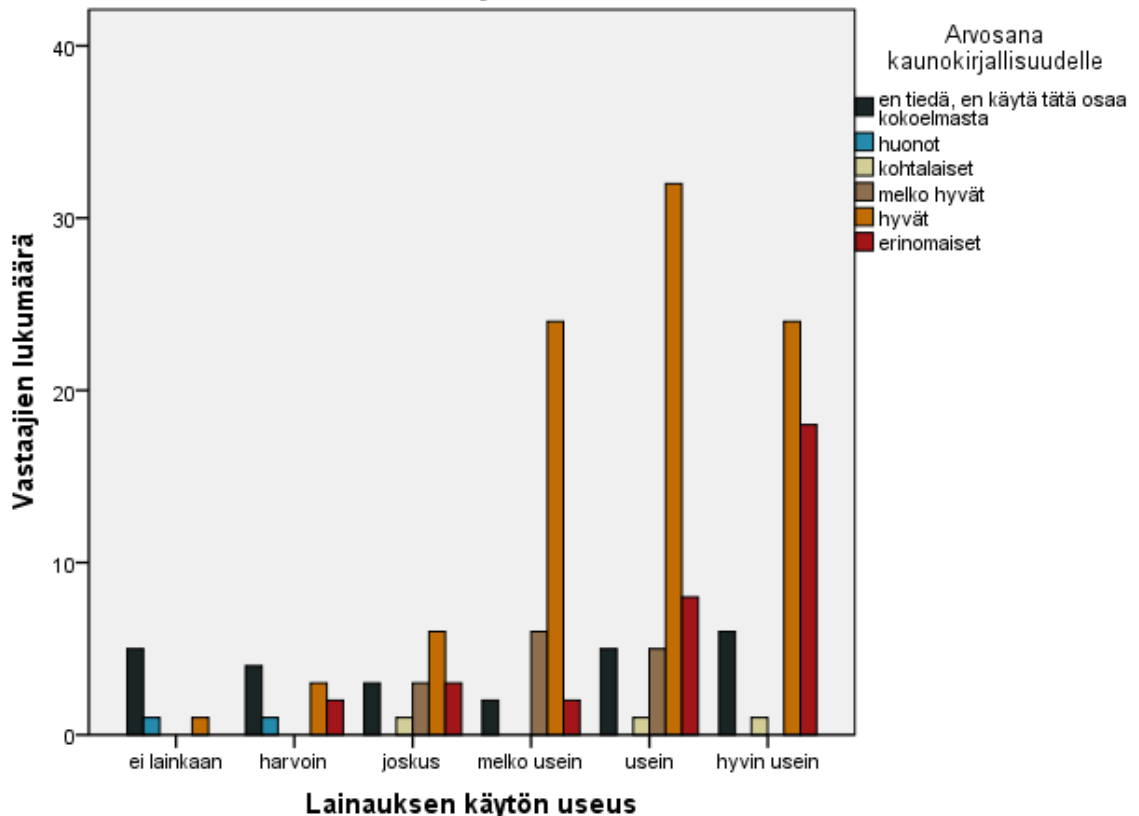


Kuvio 21. Tyytyväisyys kaunokirjallisuuskokeelmaan suhteessa siihen, miten usein asiakas käyttää kirjaston palveluita.

Suhteessa lainauksen käyttöön voidaan nähdä selvää yhteyttä varsinkin paremmissa arvosanoissa, kuten käy ilmi kuviosta 22. Nollavastaukset jakautuivat suhteellisen tasaisesti eri lainauskäyttäjätymisen ryhmiin, samoin kuin arvosanat huono ja kohtalainen. Lainauksen ja kokoelmaan liittyvän tyytyväisyyden yhteys on selvä varsinkin arvosanan ”erinomainen” kohdalla: näiden arvosanojen määrä

nousee selvästi hyvin usein lainaavien keskuudessa. Yli puolet erinomaisen arvosanan antaneista oli hyvin usein lainaavia ja neljännes tämän arvosanan antaneista kertoi lainaavansa usein. Melko usein lainaavista puolestaan hiukan yli 70 % antoi kaunokirjallisuuskokoelmalle arvosanan 4. Usein lainaavat vaikuttavat siis tyytyväisimmiltä kokoelmaan.

Kaunokirjallisuudelle annetut arvosanat suhteessa siihen, miten usein vastaaja käyttää lainausta



Kuvio 22. Kaunokirjallisuudelle annetut arvosanat suhteessa siihen, miten usein vastaaja käyttää lainausta.

Kaunokirjallisuuden osalta esitettiin muutama toive kohdassa, jossa sai esittää kehitysehdotuksia. Eräs miesvastaaja pyysi ”enemmän - - kaukopartio ja muita seikkailukirjoja”. Eräkirjoilla on oma asiakaskuntansa ja asiakkaan ollessa mieltynyt tietynlaiseen kirjallisuuteen käy kyseisen tyyppinen kokoelma varmasti ajan kuluessa tutuksi – ahkera lukija voi olla jo lukenut suurimman osan suosikkigenrensä kirjoista. Yhdessä palautteessa luki ”Uusien kirjojen hankintaa riittävästi.” Eräs vastaaja puolestaan toivoi uutuuskirjoja nopeammin

lainauskäyttöön. Kirjastossa voidaan tietenkin arvioida saataisiinko niitä nopeammin lainaukseen, vai tehdäänkö tässä asiassa jo kaikki mitä voidaan. Paljon riippuu kirjaston toiminnan ohella muun muassa siitä, miten nopeasti kirjat saapuvat toimittajalta ja samoin siitä, tulevatko luettelointitiedot viipymättä.

Kaunokirjallisuuteen – ja miksei myös tietokirjallisuuteen – liittyen eräs asiakas kommentoi pyytään ”vinkkikirjoja myös aikuisille”. Muissakin palautteissa pyydettiin muun muassa tapahtumia, joissa olisi uutuuskirjojen esittelyä ja kirjavinkkausta. Itselleni tuli mieleen, että joskus voisi tehdä tavallisen uutuuslistan lisäksi esimerkiksi listan, johon olisi poimittu uutuusromaaneja, joita jostain syystä on lainattu vähemmän. Listassa voisi olla teoksen perustietojen lisäksi esimerkiksi lyhyt takakansiesittely kirjasta tai muu tiivistelmä tyylistä ja juonesta.

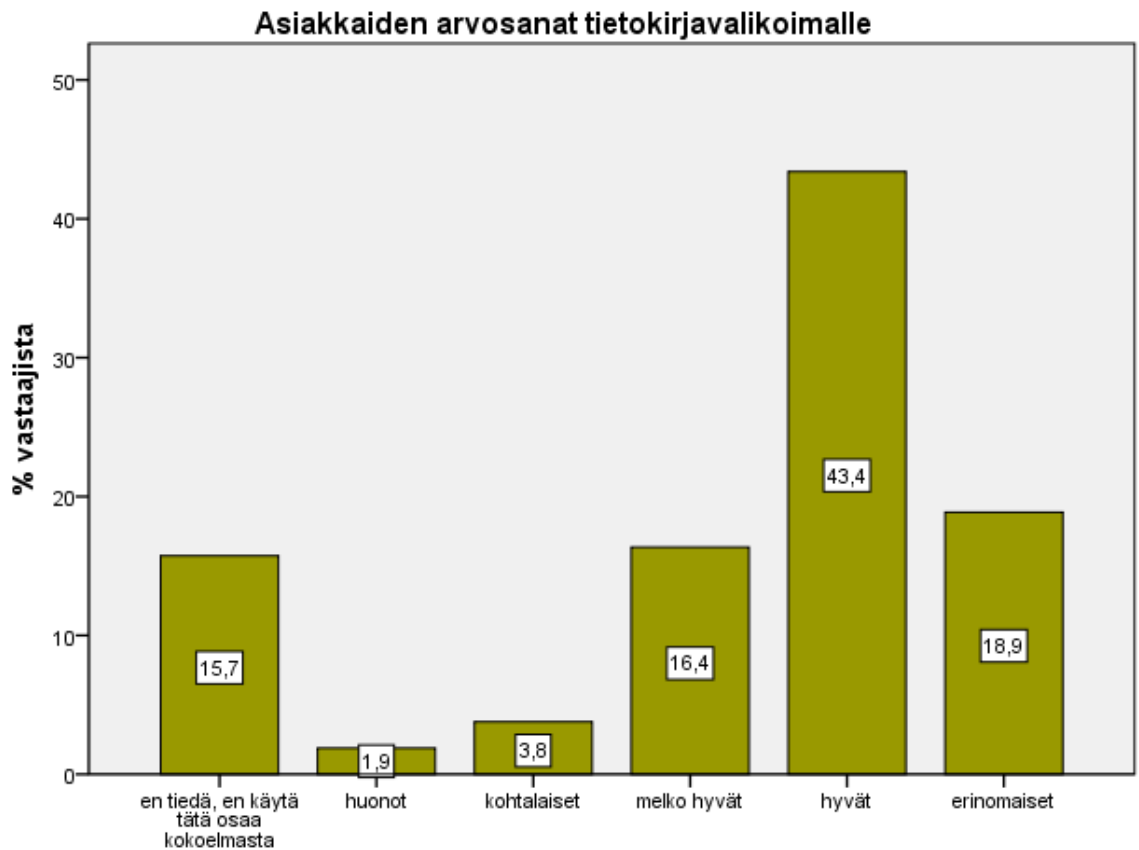
4.7.2 Tietokirjallisuuskokoelma

Tietokirjallisuuden saamista arvosanoista numero 4 eli ”hyvä” oli ylivoimaisesti yleisin: yli 43 % kysymykseen vastanneista oli valinnut tämän arvosanan. Vastanneista vajaa 16 % oli valinnut vaihtoehdon ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta” – luku on sama kuin kaunokirjallisuuden kohdalla. Näihin kahteen kysymykseen vastaamatta jättäneitä oli myös vähiten verrattuna muihin kokoelman tasoa arvioiviin kysymyksiin, kaunokirjallisuudessa 30 henkilöä ja tietokirjallisuuden kohdalla 38 vastaajaa.

Moodin ja mediaanin ollessa 4 eli ”hyvä”, keskiarvo kaikista vastauksista oli 3,26, eli jonkin verran enemmän kuin ”melko hyvä”. Jos jätetään huomiotta nollavastaukset, saadaan keskiarvoksi 3,87, eli päästään lähelle arvosanaa ”hyvä”, mikä lienee tilastollisesti oikeampi vastaus, sillä nollavastaukset eivät kerro tyytymättömyydestä vaan ennemminkin epätietoisuudesta mielipiteen suhteen tai ei-käytöstä.

Arvosanat tietokirjavalikoimalle tulevat esiin kuviosta 23. Kun suurin osa vastaajista totesi tietokirjavalikoiman hyväksi, myös melko hyvä ja erinomainen saivat kannatusta: melko hyvä 16 % ja erinomainen 19 %. 62 % siis piti tietokirjallisuuskokoelmaa hyvänä tai erinomaisena. Melko hyvänä tai parempana

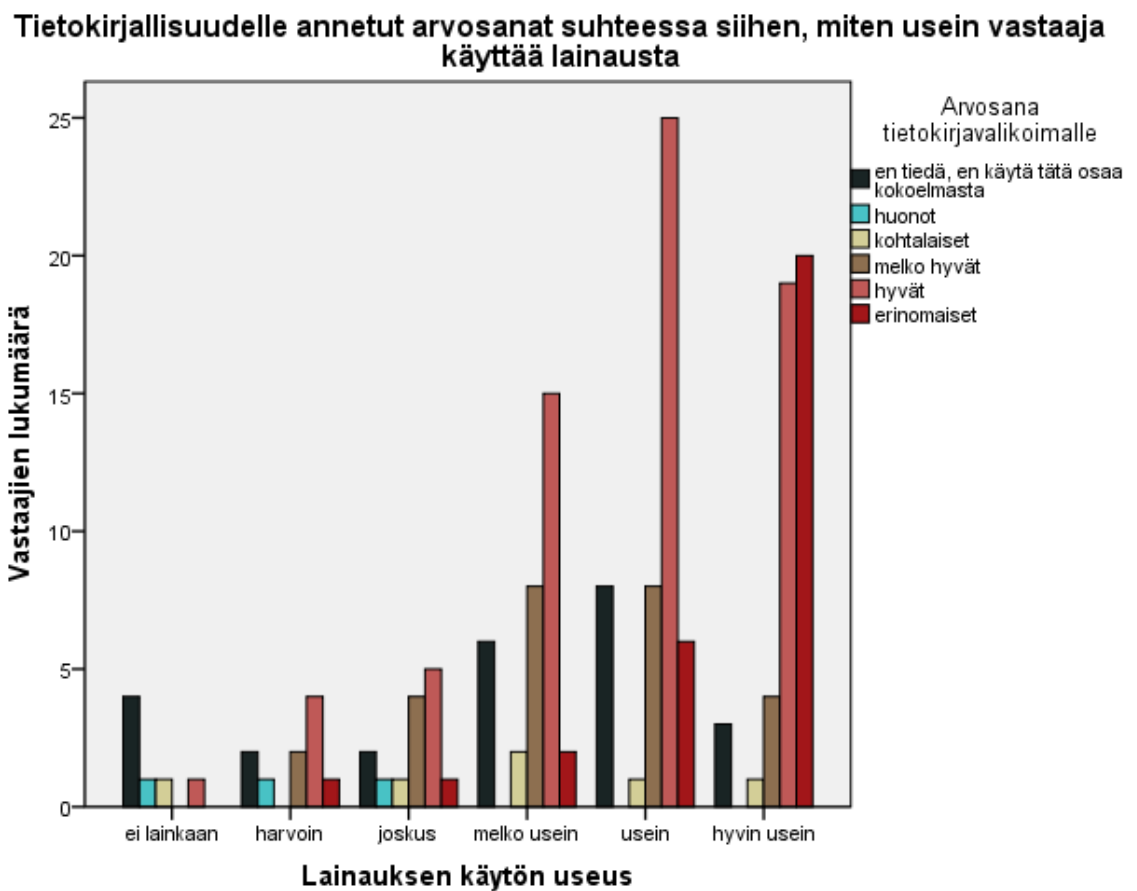
sitä piti lähes 79 %. Vaikka kaunokirjallisuuden kohdalla vastaukset hiukan enemmän painottuivat hyvään ja erinomaiseen kuin tietokirjallisuudessa, vastaajien antamat arvosanat ovat selvästi tyytyväisyyttä osoittavat. Kysymykseen vastanneet asiakkaat ovat tyytyväisiä tietokirjallisuuskokoelmaan.



Kuvio 23. Asiakkaiden arvosanat tietokirjavalikoimalle.

Suhteessa lainauksen käytön määrään tietokirjallisuuden tasoa koskevat vastaukset jakautuivat kuvion 24. osoittamalla tavalla. Lainausta käyttämättömillä yleisin vastaus oli "en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmista". Vain 3 henkilöä arvioi kokoelman huonoksi, nämä olivat lainauksen ei-käyttäjiä tai sitä harvoin tai joskus käyttäviä. Kokoelman kohtalaiseksi kokeneet jakautuivat lainauksen käytössä tasaisesti eri ryhmiin. Melko hyväksi kokoelman arvioineista enemmistö sijoittui melko usein tai usein lainaaviin. Hyväksi kokoelman kokeneet arvioivat enimmäkseen lainaavansa usein, hyvin usein tai melko usein. Erinomaisen arvosanan tietokirjoille antaneista valtaosa lainaa hyvin usein. Lainauksen useus

suhteessa käyttöön tietoenkin jollain tavoin selittää itseään: jos kokoelman kokee huonoksi, siitä tuskin kovin mielellään lainaa usein. Toisaalta hyvää asiaa tulee luultavasti hyödynnettyä säännöllisesti. Toisaalta voisi ajatella että kokoelma saattaa joillekin harvoin lainaaville jäädä ”arvoitukseksi”; luokitus ja järjestys ylipäättään voi tuntua asiakkaasta hankalalta. Tämä asettaa tiedonhankinnallisen esteen, jota lähdetään ylittämään ehkä vain pakon edessä – ja jos tällaista pakkoa ei tule, aineistojärjestyksen vieraus voi aiheuttaa sen, että kuva kokoelman sisällöstäkin jää suppeaksi. Mielestäni tämä voi osittain vaikuttaa asiakkaiden kokemukseen kokoelmasta. Opasteet, kuten selkeä karttakuva kirjaston aineistojärjestyksestä, voisivat olla avuksi tähän ongelmaan.



Kuvio 24. Tietokirjallisuudelle annetut arvosanat suhteessa siihen, miten usein vastaaja käyttää lainausta.

Vaikuttaako koulutus kokemukseen tietokirjojen tasosta? Tähän kysymykseen vastanneilla peruskoulun käyneillä vastausvaihtoehtojen osuudet jakautuvat melko

lailla samaan tapaan, kuten vastaajilla yleensä (ks. kuvio 23.), joskin vaihtoehto ”hyvä” painottuu ja vastakohtaisesti ”erinomainen” ja ”melko hyvä” saivat hieman pienemmät osuudet verrattuna kaikkien vastausten jakautumiseen. Sama pätee myös ammattikoulun käyneisiin vastaajiin.

Peruskoulun tai ammattikoulun korkeimmaksi koulutukseen merkinneiden joukossa oli suhteessa muihin koulutusryhmiin enemmän tietokirjakokoelmasta epätietoisia. Peruskoulun käyneistä 18 % ja ammattikoulun käyneistä 23 % vastasi ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”. Ylioppilaista näin vastasi vain yksi vastaaja 18 ylioppilaaksi itsensä ilmoittaneesta. Kaikista korkeakoulutetuista puolestaan yhdeksän prosenttia vastasi tämän vaihtoehdon, kaikki alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita.

Ylioppilaista 12 henkilöä eli yli puolet arvioi kokoelmat hyviksi – kukaan ei arvioinut tietokirjallisuuskokoelmien olevan huonot tai kohtalaiset. Lopuista ylioppilasvastaajista kolme totesi ne melko hyviksi, neljä erinomaisiksi. Korkeakoulututkinnon suorittaneiden keskuudessa taas joka neljäs totesi kokoelmat erinomaisiksi, hyviksi noin 32 % ja melko hyviksi hiukan vajaa 30 %. Kun verrataan korkeakoulutettujen vastauksia kaikkien vastausten kesken, huomataan että ”hyvä” valittiin jonkin verran keskimääräistä (43,4 %) harvemmin, mutta ”melko hyvä” ja ”erinomainen” puolestaan useammin kuin keskimäärin. Korkeakoulutetuista kukaan ei kokenut tietokirjallisuuskokoelmaa huonoksi ja korkeakoulutetut olivat suhteessa harvemmin epätietoisia tietokirjallisuuskokoelmasta kuin kaikki vastaajat. Kohtalaiseksi sen arvioi 4,5 %, mikä on hyvin lähellä kaikkien vastausten suhteellista määrää. Käytännössä siis korkeakoulutettujen vastauksissa oli vaihtoehtojen numeroarvoltaan 3–5 välillä hiukan enemmän hajontaa kuin muissa vastauksissa; korkeakoulutetut vastaajat olivat kokoelmaan kuitenkin varsin tyytyväisiä.

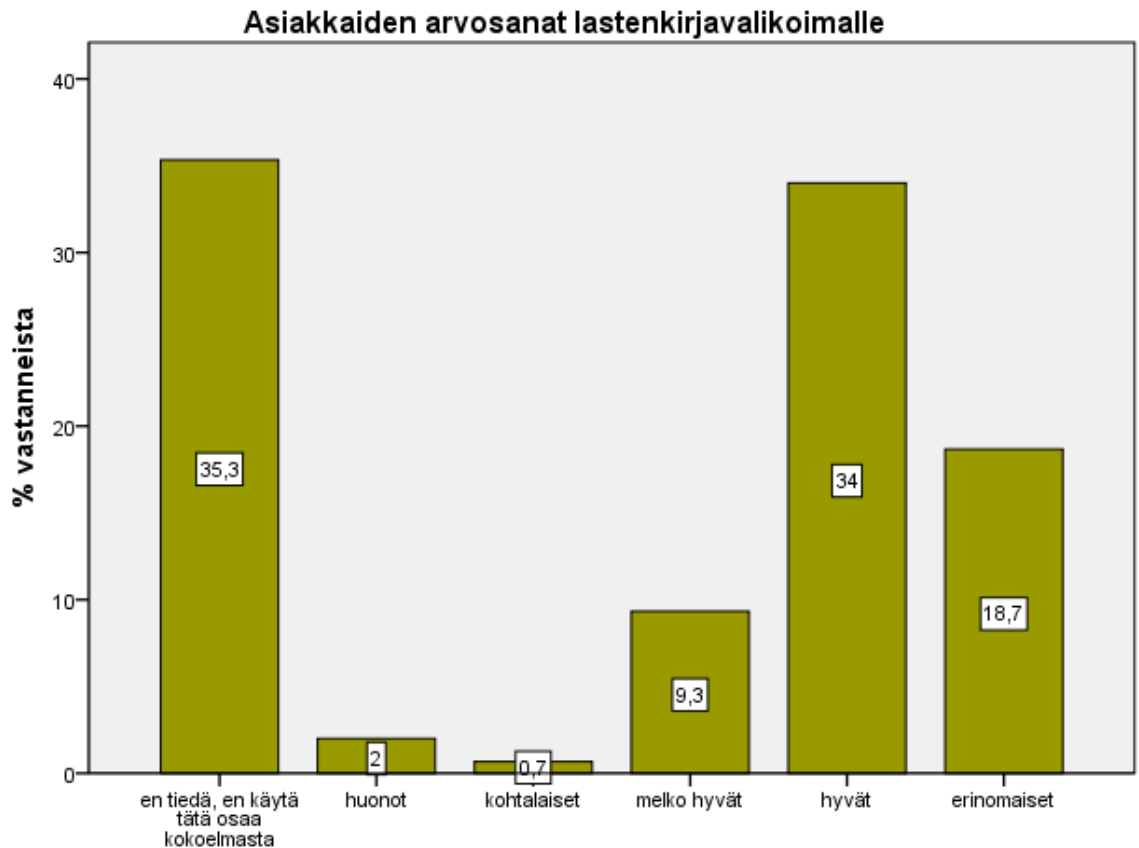
4.7.3 Lastenkirjat

Lastenosaston kirjat saivat niitä käyttäviltä ja niistä tietoisilta asiakkailta hyvät arviot. Se, että suuri osa vastaajista (35 %) vastasi vaihtoehdon ”0 = en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”, ei liene hälyttävää. Tuskin voidaan odottaa

kaikkien asiakkaiden käyttävän lastenaineistoa, etenkin kun kysely on toteutettu kirjaston aikuisikäisten asiakkaiden keskuudessa. Vajaa neljännes kaikista vastaajista myös jätti vastaamatta lastenkirjoja arvioivaan kohtaan. Mahdollinen syy vastaamattomuuteen saattaa olla kokoelmanosan ei-käyttö, vaikka vastaamattajättämissä tuskin voi tulkita.

Keskihajonta on erityisen suuri tarkasteltaessa lastenkirjavalikoiman saamia arvioita ja verrattaessa niitä muihin (ks. Taulukko 3. Tunnuslukuja asiakkaiden kokoelmaa koskevista kokemuksista). Syyn tähän voi ymmärtää katsomalla pylväsdiagrammista miten vastaukset jakautuvat (Kuvio 25.). Koska on paljon niitä, jotka ovat valinneet vaihtoehdon ”0”, ja toisaalta paljon sellaisia, jotka ovat antaneet kokoelmalle hyvän tai erinomaisen arvosanan, keskihajonta on suurempi. Voidaan siis päätellä, että kuten voidaan odottaa, on paljon käyttäjiä, jotka eivät käytä lastenkirjakokoelmaa. Toisaalta lastenkirjakokoelman saamat arvosanat ovat varsin hyviä: lastenkirjat saivat käytännössä yhtä hyvät arvosanat kuin kaunokirjallisuus, joka sai parhaat arviot. Keskiarvo ilman nollavastauksia nimittäin on lastenkirjoissa 4,03, mikä vastaa sanallista arvosanaa ”hyvä”. Kaunokirjallisuuden vastaava keskiarvo oli 4,05.

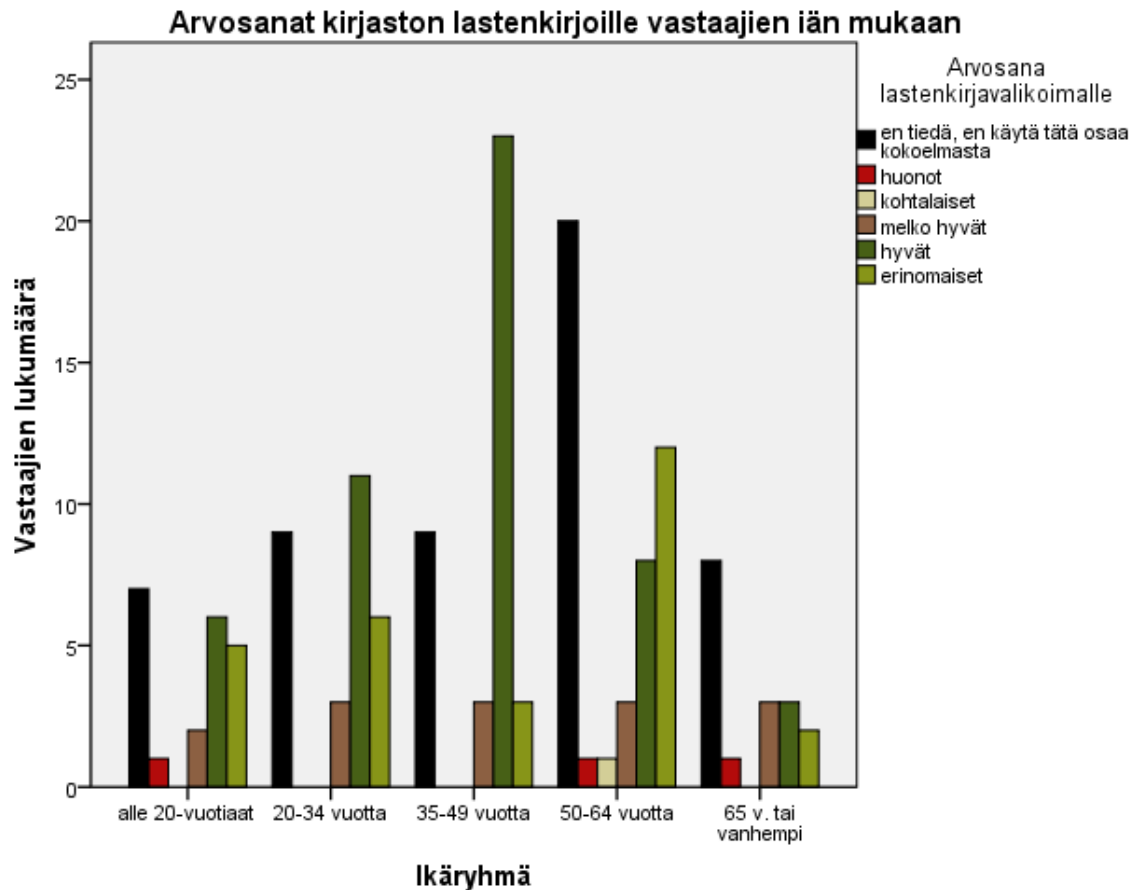
Kuviossa 25. (Asiakkaiden arvosanat lastenkirjavalikoimalle) on otettu huomioon nollavastaukset. Toisaalta mikäli tarkastellaan vain niitä 97 vastaajaa, jotka ovat arvostelleet kokoelmanosan vaihtoehdoin huonosta erinomaiseen, prosenttiosuudet ovat erilaiset: yli puolet vastasi kokoelmien olevan hyvät, 29 % koki ne erinomaisiksi ja 14 % melko hyviksi. Huono ja kohtalainen saivat tällöin neljä prosenttia vastauksista.



Kuvio 25. Asiakkaiden arvosanat lastenkirjavalikoimalle.

Miten eri ikäryhmät suhtautuivat lastenkirjakokoelmaan? Vastaajien lukumäärät voidaan nähdä ikäryhmittäin kuviosta 26. Niiden osuus, jotka valitsivat vaihtoehdon ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta” oli suurin eläkeiän ylittäneiden ryhmässä (47 %) ja 50–64-vuotiaiden keskuudessa (44 %). Toisaalta 50–64-vuotiaista yli neljännes piti kokoelmaa erinomaisena ja 18 % hyvänä. Heidän keskuudessaan oli suhteellisesti eniten parhaan arvosanan antaneita: tässä ryhmässä kokoelmaa piti erinomaisena useampi kuin hyvänä.

län mukaan suhteellisesti vähiten nollavastauksen antaneita oli 35–49-vuotiaiden luokassa, alle neljännes vastauksen antaneista. Heistä myös pienin määrä jätti kysymykseen vastaamatta, 6 henkilöä eli 7 % ikäluokkaan kuuluvista. 35–49-vuotiaiden keskuudessa yleisin mielipide kokoelmasta oli ”hyvä”, mihin vastaukseen päätyi 60 % ikäluokkaan kuuluvista. Tämän ikäluokan vastaukset muodostavat 45 % arvosanan ”hyvä” osuudesta.



Kuvio 26. Arvosanat kirjaston lastenkirjoille vastaajien iän mukaan.

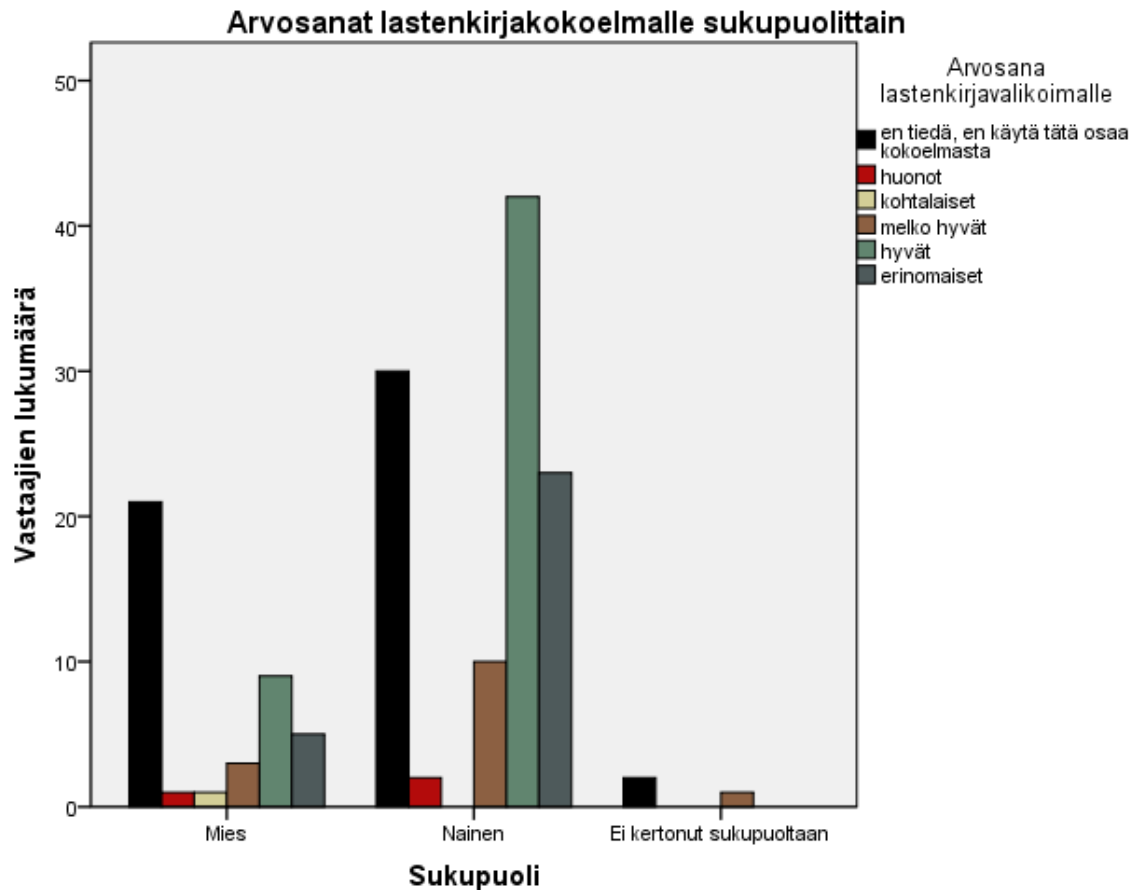
Yli 64-vuotiaiden vastaajien joukosta yli puolet, 19 henkilöä, jätti vastaamatta kysymykseen lastenosaston kirjoista. Vastauksen antaneista lähes puolet valitsi vastauksen ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”. Loput yhdeksän henkilöä vastasivat pääosin vaihtoehdoin melko hyvästä erinomaiseen. Tästä vastausrakenteesta nähdään tietyllä tavalla epätietoisuus lastenosaston aineistoista. Voitaisiin mahdollisesti päätellä, että vanhimmat asiakkaat eivät niitä kovinkaan paljon käytä.

50–64-vuotiaista neljännes jätti vastaamatta kysymykseen lastenkirjojen tasosta. 44 % tähän ikäryhmään kuuluvista vastanneista valitsi ns. nollavastauksen kun taas hiukan yli neljännes piti kokoelmaa erinomaisena ja 18 % piti sitä hyvänä. Vastaamattajättäminen oli siis yleistä ja vastanneista suuri osa ei käyttänyt kokoelmaa tai oli siitä muuten epätietoinen. Toisaalta ne vastaukset, joita saatiin, sisälsivät suhteessa eniten ”erinomainen”-arvosanoja. 50–64-vuotiaat vaikuttavat

muutenkin olleen usein palveluun tyytyväisimpiä kun verrataan muihin palvelutasokokemusta mittaaviin kysymyksiin. Lastenkirjoja ajateltaessa tämänikäiset, käyttäessään lastenosaston aineistoja, todennäköisesti monesti käyttävät niitä esimerkiksi lastenlasten vuoksi. Yhteydessä tähän kirjastossa voitaisiin pohtia sitäkin, voisiko lapsille ja isovanhemmille järjestää jonkinlaista yhteistä toimintaa kirjastossa.

Lapset selittävät varmasti myös sitä, että 35–49-vuotiaiden ryhmässä sekä kysymykseen vastaamattomuus että nollavastaukset olivat alhaisimmalla tasolla verrattuna muihin ikäryhmiin. Monella ikäryhmään kuuluvista luultavasti on perhe jossa on lapsia. Sama lienee sovellettavissa useisiin 20–34-vuotiaisiin, joiden kohdalla vastaamattomuus oli samaa luokkaa kuin alle 20-vuotiailla ja nollavastausten suhteellinen osuus toiseksi pienin. 35–49-vuotiaista valtaosa, eli 60 prosenttia, oli sitä mieltä, että lastenkirjakokoelmat ovat hyvät. Myös melko hyvä ja erinomainen saivat muutaman vastauksen. 20–34-vuotiailla taas mielipiteet eivät painottuneet näin selvästi: ikäryhmän sisäisesti vastanneista 38 % eli 11 henkilöä antoi arvosanan hyvä, kuusi vastaajaa arvioi kokoelman erinomaiseksi ja kolme melko hyväksi. Tässä ryhmässä saatiin enemmän erinomaisia arvosanoja, vaikkakin tilastollinen vertailu lienee pätemätöntä pienten vastaajamäärien ollessa kyseessä. Kuitenkin voidaan nostaa esiin, että 20–49-vuotiaista yksikään ei arvioinut lastenkirjakokoelmaa huonoksi tai kohtalaiseksi, mikä on aivan positiivinen asia.

Siitä, miten vastaukset lastenkirjakokoelman kohdalla jakautuivat sukupuolittain, voidaan nähdä että miesvastaajat olivat epätietoisempia lastenkirjoista; hiukan yli puolet kysymykseen vastanneista miehistä valitsi vaihtoehdon ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”. Naisista vastaava osuus oli 28 %. Miehistä myös kaiken kaikkiaan 37, 5 % jätti vastaamatta kysymykseen – naisista näin teki 15 %. Voitaisiin päätellä, että naiset käyttävät lastenkirjakokoelmia enemmän – eli luultavasti naiset käyvät useammin lasten kanssa kirjastossa kuin miehet. Päätelmä ei ole varma, mutta tämä olisi mahdollinen selitys kyselyn vastausten eroille. Sukupuolten välillä annetuissa arvosanoissa ei ole selkeitä eroja, enkä vertaile niitä tilastollisesti vastausmäärän epäsuhdan vuoksi.



Kuvio 27. Arvosanat lastenkirjakokoelmalle sukupuolittain.

Lastenkirjoihin oltiin siis tyytyväisiä, mutta tuliko kyselyssä selville muita asioita liittyen lapsille suunnattuihin palveluihin tai lastenosaston kokoelmaan yleensä? Avoimissa vastauksissa tuli muutamia ehdotuksia. Ensinnäkin lastenelokuvia toivottiin lisää. Sama vastaaja toivoi myös, että kirjastosta voisi lainata konsolipelejä – tarkemmin sanottuna Wii-konsolille.

Kuten mainitsen myös tilaa ja viihtyisyyttä koskevien toiveiden yhteydessä, toivottiin lapsille myös omaa tilaa, huonetta tai nurkkausta, jossa olisi pehmoleluja, palapelejä, lastenohjelmien katselua ja muuta tekemistä lapsille. Tiloista nykyisellään tuskin löytyy aivan huonetta tähän tarkoitukseen, mutta ehkä esimerkiksi muutama lelu voisi olla kiva piristys lastenosaston pienimmille, ajatellen pidempää viipymistä kirjastossa.

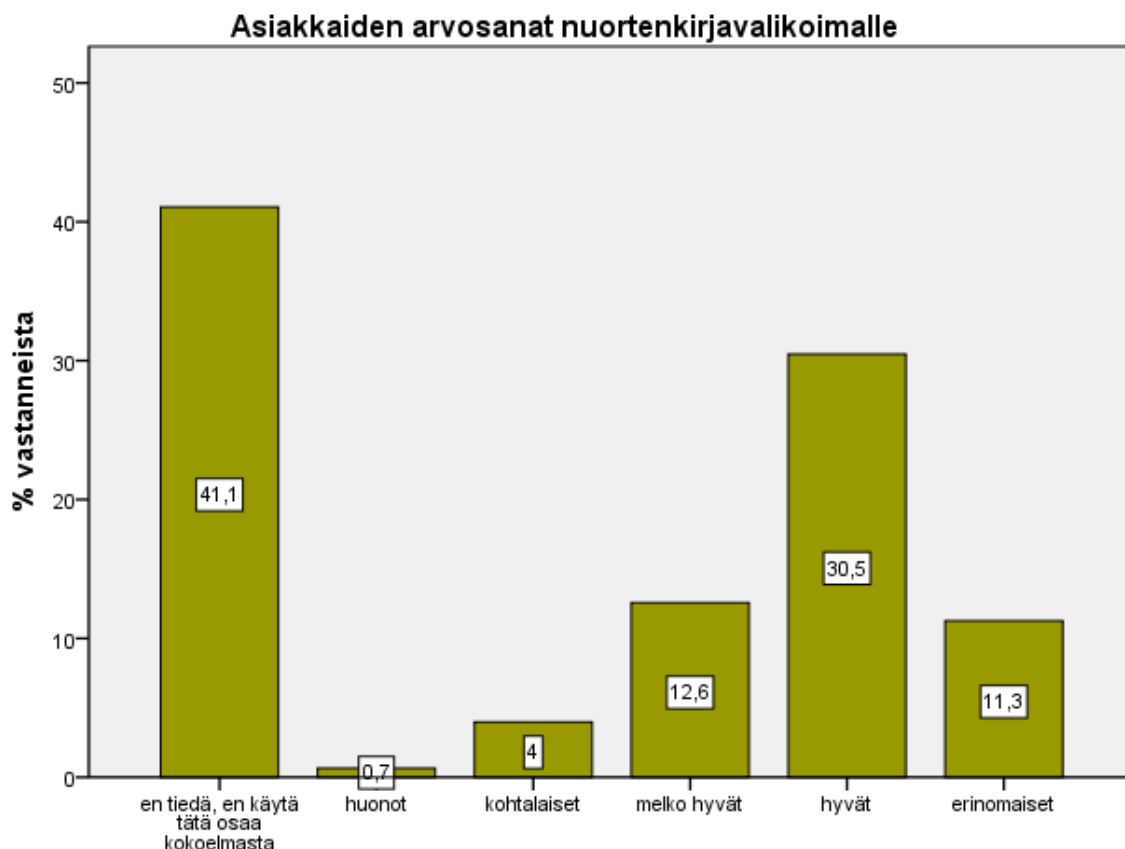
Satutunteja on kirjastossa pidetty säännöllisesti ja eräs asiakas toivoikin, että satutunteja voisi olla useamminkin, ja että niitä voisi olla eri ikäisille. Ehkä joskus

voisikin kokeilla satutuntia myös hiukan isommille lapsille, jotka jaksaisivat keskittyä jo esimerkiksi satukirjan lukemiseen kuvakirjojen sijasta. Kaikkea voi kokeilla. Eräässä toiveessa pyydettiin teemapäiviä eri aiheista, ja tämä asiakas ehdotti erikseen lastenkirjapäiviä. Hän toivoi ohjelmana esimerkiksi vinkkejä siitä, millaiset kirjat ovat hyviä lukemaan opettelevalle. Ei tämäkään huono ajatus. Tällaisen toiminnan voisi ajoittaa samanaikaisesti jonkin lapsiin liittyvän juhlapäivän yhteyteen. Esimerkiksi marraskuun 20. on kansainvälinen lasten päivä.

4.7.4 Nuortenkirjat

Nuortenkirjoissa annetut vastaukset kaiken kaikkiaan jakautuivat kuvion 28. mukaan. Vastaamatta jätti 46 henkilöä, eli 23 % vastaajista. Vastauksen antaneista 41 % vastasi ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta” – mikä ei liene yllätys. Puhutaanhan kokoelmasta joka on suunnattu tietynikäisille asiakkaille. 30 % vastaajista piti kokoelmaa hyvänä. Erinomaisena sitä piti 17 vastaajaa, ja suunnilleen yhtä moni piti sitä melko hyvänä (19 henkilöä). Kohtalaisen arvosanan antoi kuusi henkeä ja yksi huonon.

Myös nuortenkirjojen kohdalla, kuten lastenkirjoissakin, keskihajonta on suurehko. Syiden tähän voidaan nähdä olevan samat kuin lastenkirjoissa: on paljon käyttäjiä, jotka eivät hyödynnä nuortenkokoelmaa. Kaikki eivät kuulu kokoelman kohderyhmään. Toisaalta muiden kuin ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta” vastausten keskiarvo on lähellä arvosanaa ”hyvä”. Keskiarvo jää hiukan sen alle ja sijoittuu tässä suhteessa viidenneksi verrattaessa muiden kokoelmanosien keskiarvoihin.

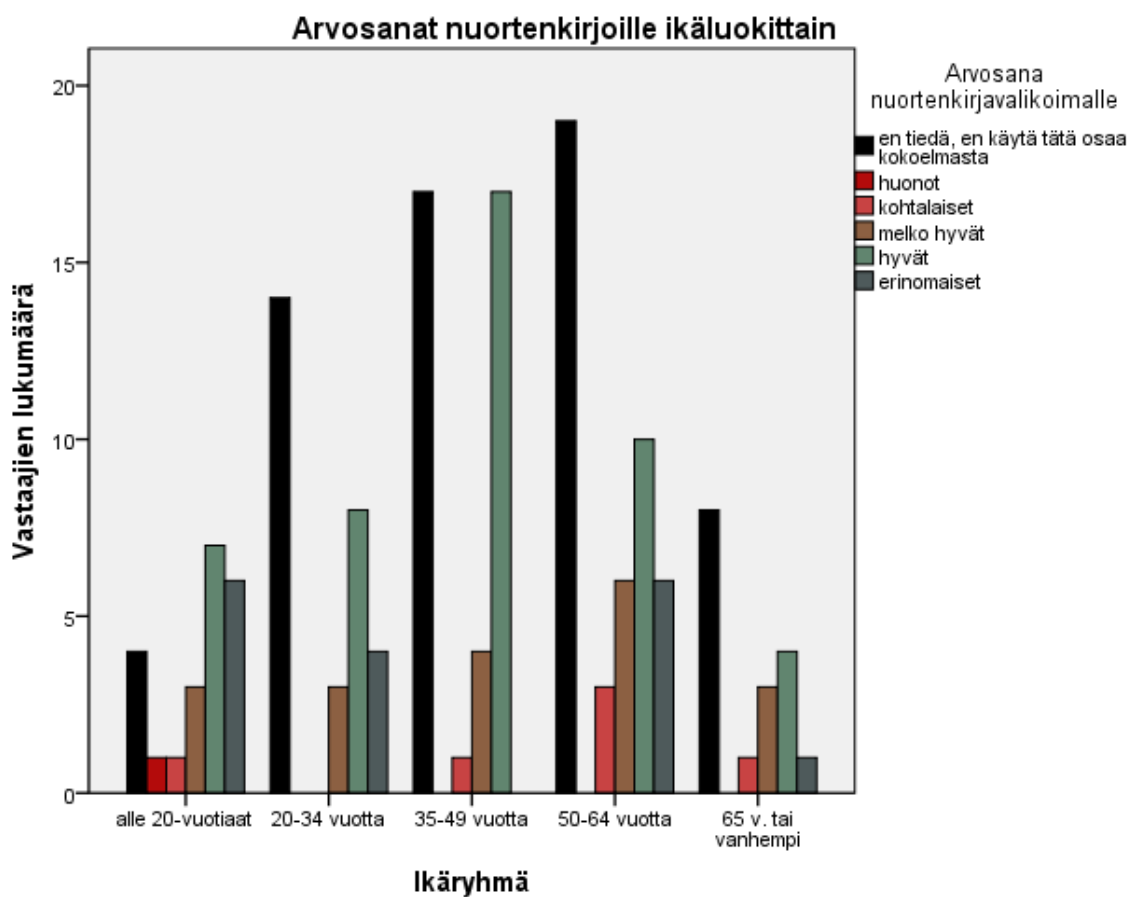


Kuvio 28. Asiakkaiden arvosanat nuortenkirjavalikoimalle.

Vastaamattomuusosuudet ovat nuortenkirjakokoelman kohdalla yhden henkilön vaihteluita vaille samankaltaiset kuin lastenkirjojen kohdalla: vanhimmasta ikäluokasta puolet jätti vastaamatta, 50–64-vuotiaista neljännes. Nuorimmasta ikäluokasta vastaamatta jätti 2 henkilöä. Tämän kysymyksen kannalta ikävää on, ettei nuorimman ikäluokan vastaajia kertynyt enempää kuin 24 henkilöä. Etukäteen odotin nuoria vastaajia olevan enemmän. Eivätkö he käytä kirjastoa, vai oliko kyselyni heidän silmissään kiinnostusta herättämätön? Nuorille suunnattu toiminta kirjastossa voisi lisätä nuorten kiinnostusta kirjastoa kohtaan. Mitä kirjasto tarjoaa nuorille nyt? Yhteistyö paikallisten nuorten kanssa voisi olla hyödyllistä. Esimerkiksi nuorisotoimen ja koulujen, kuten lukion kanssa voisi ylläpitää suhteita esim. toiminnan järjestämisessä ja hankintaehdotuksissa.

Vastausten vähyydestä riippumatta kuviosta 29. nähdään kuitenkin myös se, miten alle 20-vuotiaiden mielipiteet jakautuvat eri vaihtoehtojen kesken. Positiivista on

se, että alle 20-vuotiaista vastaajista antoi nuortenkirjakokoelmalle hyvän arvosanan seitsemän vastaajaa ja erinomaisen kuusi vastaajaa, lähes yhtä moni siis. Neljä ikäryhmän vastaajista vastasi ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”. Tämä on ymmärrettävääkin, sillä viimeistään 20-vuoden ikää lähestyessä varmasti moni on siirtynyt tai siirtyy käyttämään aikuisten kauno- ja tietokirjallisuuskokoelmia. Yksilöllisestä mielipiteestä kertoo toisaalta se, että ainut huono arvosana, mitä nuortenkirjoille on annettu, on tullut alle 20-vuotiaalta asiakkaalta. Olisi kiinnostavaa tietää mitä nuoret yleensä ajattelevat kirjaston kokoelmista, varsinkin nuorille suunnatusta aineistosta ja palveluista. Sitä ei tällä tutkimuksella saada selville.



Kuvio 29. Arvosanat nuortenkirjoille ikäluokittain.

Tietoa asiakkaiden nuortenosastoa koskevista toiveista saatiin avoimen palautteen välityksellä jonkin verran. Eräs varttuneen ikäinen asiakas ehdotti nuorille omaa huonetta kirjastoon. Tämä tosin vaatisi muutoksia tilaan, mutta ehkä jotain

pienimuotoisempaakin voisi tehdä. Erään nuoren toivomus taas koski eväiden syömistä. Hän toivoi, että kirjastossa olisi jokin paikka, jossa ”voisi syödä yhtä aikaa kun tekee esim. läksyjä”. Tämän sallimista voisi harkita. Seuraava nuoren naisasiakkaan kommentti sisältää useamman toiveen, jota sivusivat myös jotkin muut avoimet palautteet. Tätä hän toivoo kirjastolta:

Vähän helpommin luokitellut hyllyt! Enemmän tapahtumia, yökirjasto...

Tämän ja erään toisen alle 20-vuotiaan asiakkaan sanalliset palautteet kokonaisuudessaan kertoivat heidän suhteestaan kirjastoon. Heidän kommentteissaan ja merkinnöissään oli muutamia samankaltaisuuksia. Ensinnäkin molemmat vastasivat kysymykseen ”Mistä saatte tavallisesti tietonne kirjaston tapahtumista?” kertoen avoimessa kohdassa, etteivät saa tietoa mistään. Voisiko nuoret tavoittaa käyttäen jotain uudenlaista tiedotuskeinoja? Esimerkiksi Facebook – mikäli sitä käytetään oikein – voisi olla nuorten kannalta hyvä tavoittamiskeino. Ei liioin kannata unohtaa perinteisiä koulujen ilmoitustauluja, tai keskustan koulukompleksin infotelevisiota.

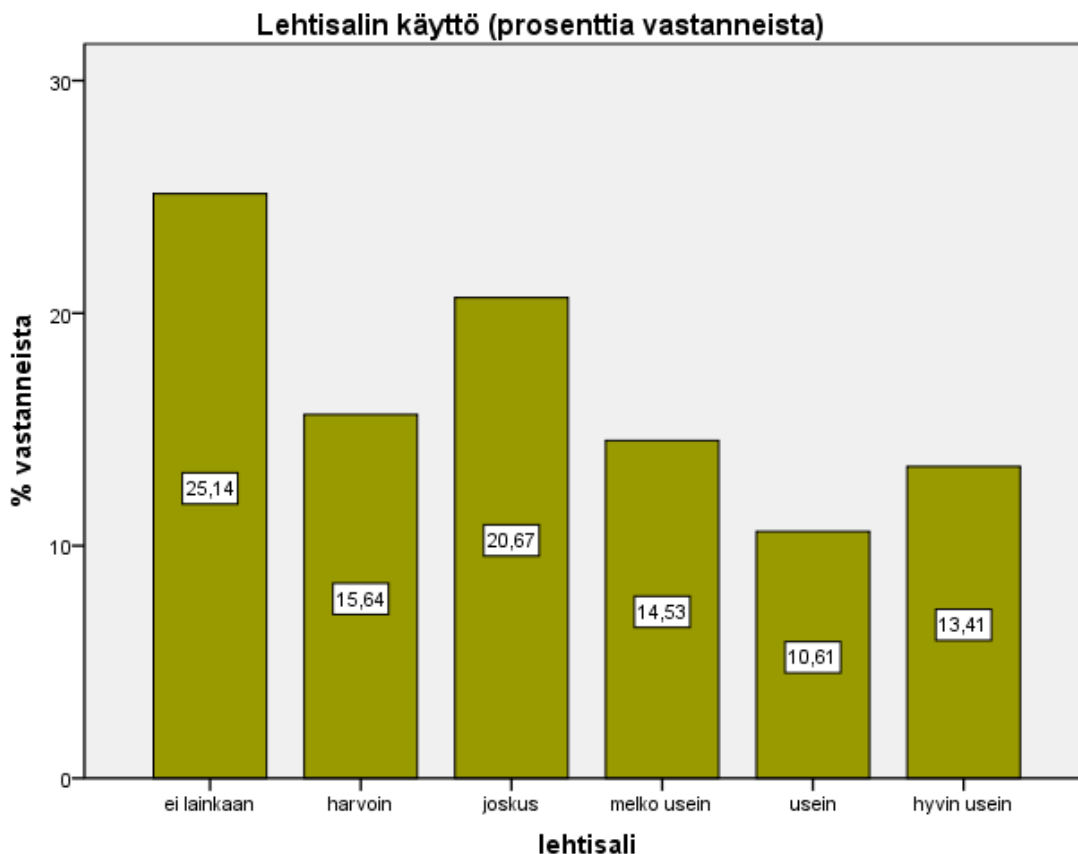
Kumpikin näistä nuorista vastaajista kiinnitti huomion myös aineiston löytämiseen. Toisen avoimessa vastauksessa oli toive ”Vähän helpommin luokitellut hyllyt!”; toisen vastauksesta myös tulee esille, että löytämisessä on ongelmia. Hän oli vastannut kysymykseen ”Miten hyvin löydät kirjastosta etsimäsi?” vaihtoehdolla ”huonosti”. Sivuhuomautukseksi oli lisätty ”Ellei tietokonetta lasketa”. Ymmärtääkseni asiakas siis koki löytävänsä aineiston paremmin tietokoneelta hakien, mutta varsinaisen aineiston hyllystä löytäminen on hänelle vaikeaa. Käsittelen näiden vastausten tätä osaa tarkemmin aineiston löytämistä koskevan kysymyksen kohdalla.

Samoihin kommentteihin perustuen, nuorille suunnattu kirjastonkäytön opetuskaan ei olisi huono ajatus, tosin se kannattaisi tehdä jotenkin ei-luennoivassa muodossa. Luennosta kiinnostuvat vain sellaiset nuoret, joita kirjasto kiinnostaa muutenkin, ja jotka ehkä löytävät kirjastosta aineistoa keskimääräistä paremmin. Tai ehkä olisi hyvä ajatus pitää kirjastonkäytön opastus yhteistyössä koulun kanssa, esimerkiksi kun oppilailla on tulossa esitelmä tai kirjallinen tehtävä, johon tarvitaan lähdemateriaalia. Myös lukion aloittavat voisivat olla hyvä kohderyhmä.

Toinen näistä asiakkaista, kuten siteerattu edellä, toivoi kirjastoon enemmän tapahtumia. Ehkäpä nuorille suunnattu tapahtuma olisikin paikallaan, varsinkin jos edellisestä heille suunnatusta tapahtumasta on jo kulunut aikaa. Tämä asiakas ehdotti yökirjastoa – mikä ei liene hullumpi ajatus, varsinkaan paikallisten nuorten kanssa yhdessä toteutettuna. Heiltä voisi saada hyviä ideoita heille itselleen suunnatun tapahtuman ohjelmaksi, ja he myös osaltaan pystyisivät markkinoimaan tapahtumaa kavereilleen. Myös koulu voisi olla hyvä yhteistyötaho järjestettäessä tapahtumaa nuorille asiakkaille.

4.7.5 Sanoma- ja aikakauslehtikokoelma ja lehtisalin käytön useus

Lehtienlukusalin käyttö. Neljännes kyselyyn osallistuneista asiakkaista ilmoitti, ettei käytä lehtisalia, kuten ilmenee kuviosta 30. Tämä vastausvaihtoehto sai kyselyssä eniten vastauksia verrattuna muihin vaihtoehtoihin. Toisaalta vastaukset muuten jakautuivat tasaisehkoiksi. Keskiarvo vastauksissa asettui lähelle vaihtoehtoa joskus ja lähes neljännes käytti lehtisalia usein tai hyvin usein. Eniten oli lehtisalia joskus käyttäviä, hiukan yli 20 %. Harvoin, melko usein tai hyvin usein lehtienlukusalia käyttäviä oli myös keskenään suunnilleen samat määrät; näiden välillä oli maksimissaan neljän vastaajan ero. Vaikka vastaajista 25 % ei siis käyttänyt lehtisalia, vastaukset muutoin eivät erityisesti painottuneet harvoin tapahtuvan käytön suuntaan: aktiivisesti lehtisalia käyttäviä asiakkaita oli mukavasti.



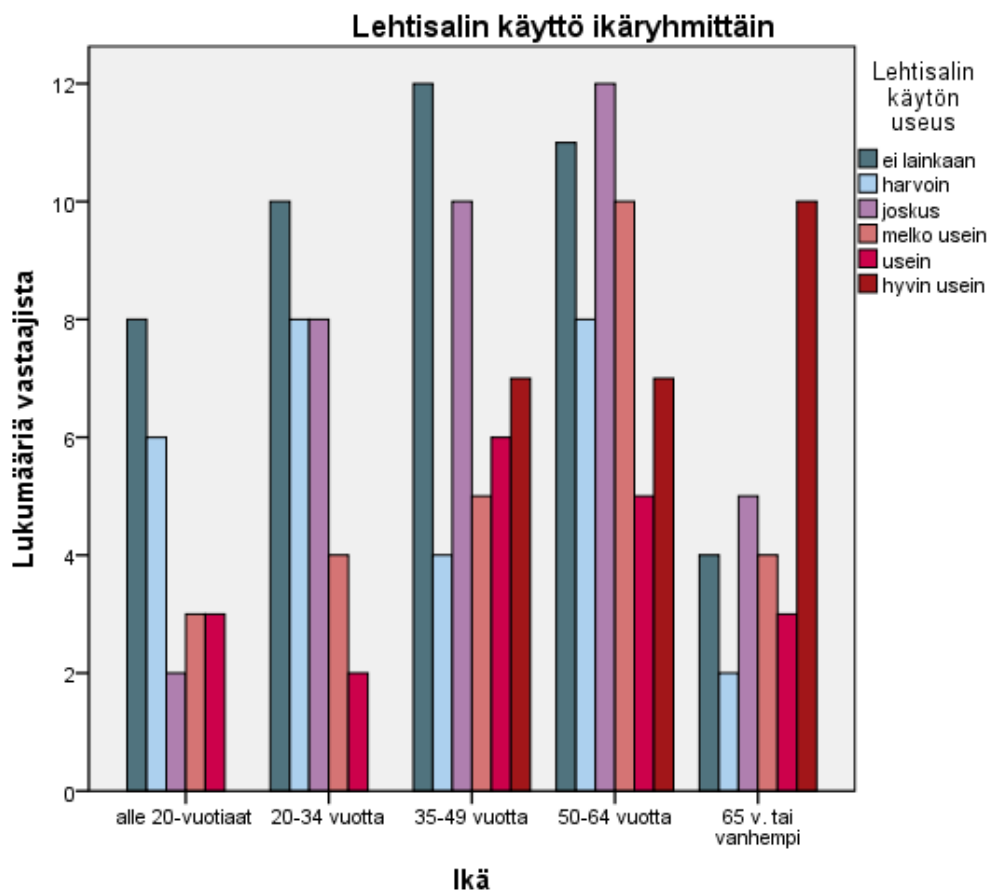
Kuvio 30. Lehtisalin käyttö (prosenttia vastanneista).

Ikäryhmittäin tarkasteltuna (Kuvio 31.) huomataan kuitenkin, että kaikkein aktiivisimmat lehtisalin käyttäjät ovat yli 65-vuotiaat. 35–49-vuotiaiden ja 50–64-vuotiaiden keskuudessa näitä hyvin usein lehtisalia käyttäviä on myös, vieläpä enemmän kuin usein käyttäviä. Eläkeiän ylittäneiden luokassa kuitenkin erittäin aktiivisia lehtisalin käyttäjiä on eniten, vaikka heitä vastaajamäärällisesti on vähemmän kuin esimerkiksi 50–64-vuotiaita.

Myös kun tarkastellaan vähiten lehtisalia käyttäviä, huomataan, että alle 20-vuotiailla yleisimmät ryhmät ovat lehtisalia käyttämättömät ja sitä harvoin käyttävät, ja ikäluokittain käyttö muuttuu prosentuaalisesti aktiivisemmaksi, kun tarkastellaan 20-vuotiaita vanhempien käyttäjien vastauksia.

Miehet näyttävät olevan aktiivisempia lehtisalin käyttäjiä kuin naiset. Naisista 30 % ei käyttänyt lainkaan lehtisalia, miehillä sama luku oli 16 %. Naisvastaajista 26 % käytti lehtisalia melko usein tai useammin. Miesten vastauksista lähes 59 %

asettui vastaaviin vaihtoehtoihin. Kuten on aiemmin todettu, miesten vastauksia on lukumäärällisesti vähemmän kuin naisten, mikä aiheuttaa tilastollista epävarmuutta. Kuitenkin aineistosta on huomattavissa tendenssiä siihen, että miehet ovat aktiivisempia lehtisalissakävijöitä.



Kuvio 31. Lehtisalin käyttö ikäryhmittäin.

Lehtisaliin liittyvää avointa palautetta saatiin jonkin verran vastausten yhteydessä, useimmiten naisasiakkailta. Palaute liittyi yleensä lukemiseen tarkoitettuun tilaan yleensä, varsinkin sen viihtyvyyteen – kuten esimerkiksi seuraavat asiakkaiden palautteet:

Viihtyisämpiä lukutiloja, esim. kirjojen lukemiseen. Lehtilukusali ei ole kovin viihtyisä istua kovin monta tuntia. (Nainen, 20–34-vuotias)

Lukusali pitäisi kalustaa uudestaan olohuone tyyppiseksi: pehmeitä sohvia, pikkupöytiä, runsaskuvioiset tummat tapetit. Tauluja seinille jne. Eipä lukusalissa tällaisenaan viitsi istua. (Nainen, yli 64-vuotias)

Eräs asiakas myös toivoi, että lukusali olisi auki jo aikaisemmin kuin muu kirjasto, esimerkiksi jo klo 8:30. Tämä ajatus on tullut esiin jo aiemmin, sillä nykyisissä tiloissa lukusalille on erillinen ulko-ovi, joka tosin kyselyn toteuttamiseen asti on ollut poissa käytöstä. Asiaa voisi kirjastossa miettiä. Olisiko lukusalin aiemmasta aukiolosta kovinkaan paljoa lisävaivaa? Jos muutos ei olisi kovin suuri, mikseipä sitä voitaisi kokeilla?

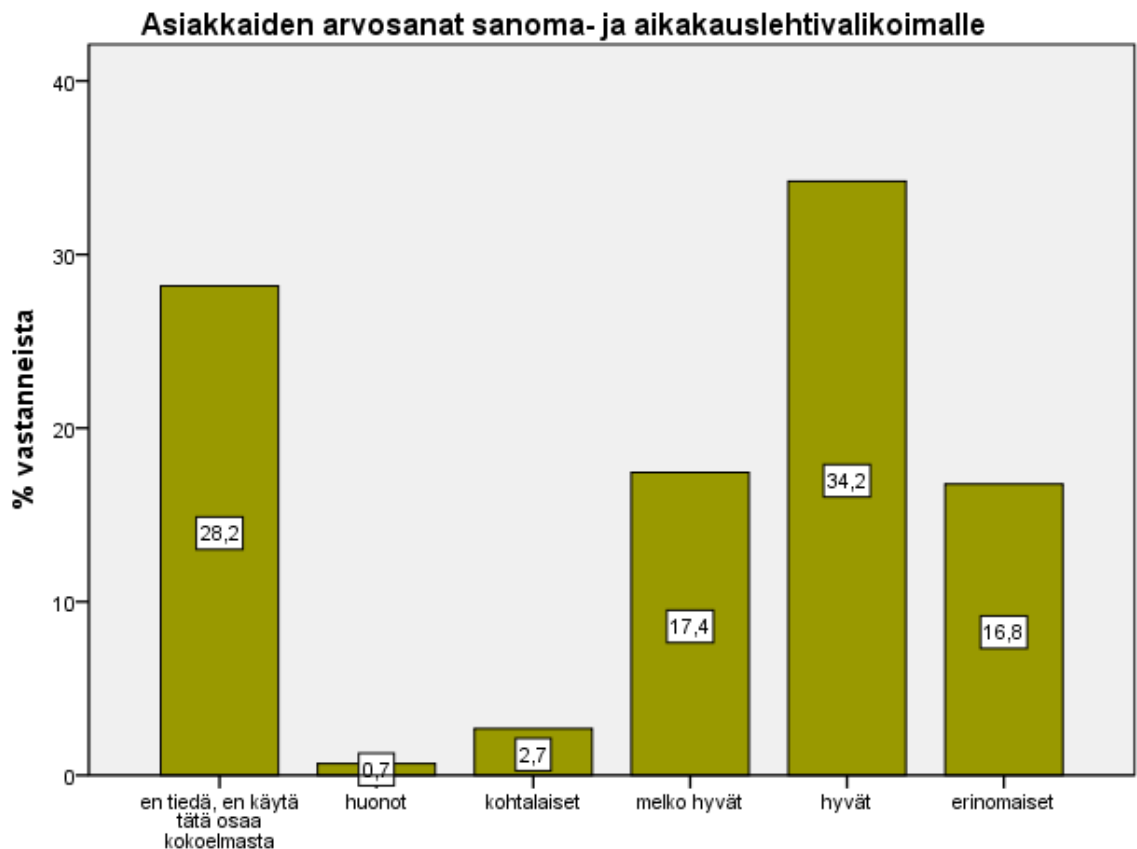
Eräs asiakas kertoi myös kohdanneensa lehtisalissa ongelmallisen tilanteen toisten asiakkaiden toiminnan vuoksi. Hän kirjoitti:

Voisiko Jalasjärven kirjaston lukusaliin laittaa kyltin ”Hiljaisuus” sillä usein ihmiset puhuvat siellä kovalla äänellä, niinpä en viihdy lehtienlukusalissa. Kerran huomautin miesporukalle että voisivatko olla hiljaa, he raivostuivat ja väittivät että ’kyllä täällä saa puhua.’ Saako kirjastossa tosiaankin nykyään mölytää? Siksi en ole juuri lehtiä ollut lukemassa, en pysty keskittymään metelissä. (Nainen, 35–49-vuotias)

Tällainen tilanne onkin hankala, varsinkin kun kyse on aikuisista asiakkaista. Asiaan puuttumisen kynnys voi olla matala jos kirjastossa metelöivät nuoret tai lapset. Mutta entä jos häiriönaiheuttajina ovat esimerkiksi vanhemmat miehet? Keskustella toki saa, mutta missä kohtaa keskustelua voi sanoa häiritseväksi? On ikävää, jos toisen asiakkaan täytyy puuttua asiaan, ja varsinkin jos häiriötä aiheuttaneet eivät muuta toimintaansa vaan nöyryyttävät tilanteesta huomauttavaa asiakasta. Tietenkään henkilökunta ei halua loukata ketään, mutta toisaalta kukaan ei halua toisia häiritävän.

Sanoma- ja aikakauslehtikokoelma. Sanoma- ja aikakauslehdet saivat kuvion 32. mukaiset vastaukset. 48 henkilöä jätti vastaamatta kysymykseen, mikä vastaa 24 % koko osallistujamäärästä. Vastaamattomuus on samaa luokkaa kuin mm. lasten ja nuortenkirjallisuuden kohdalla. Kysymykseen vastanneista puolestaan 28 % vastasi ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”, mikä on kolmanneksi vähiten tieto- ja kaunokirjallisuutta koskevien kysymysten jälkeen. Elokvakokoelman kohdalla näiden niin kutsuttujen nollavastausten osuus oli

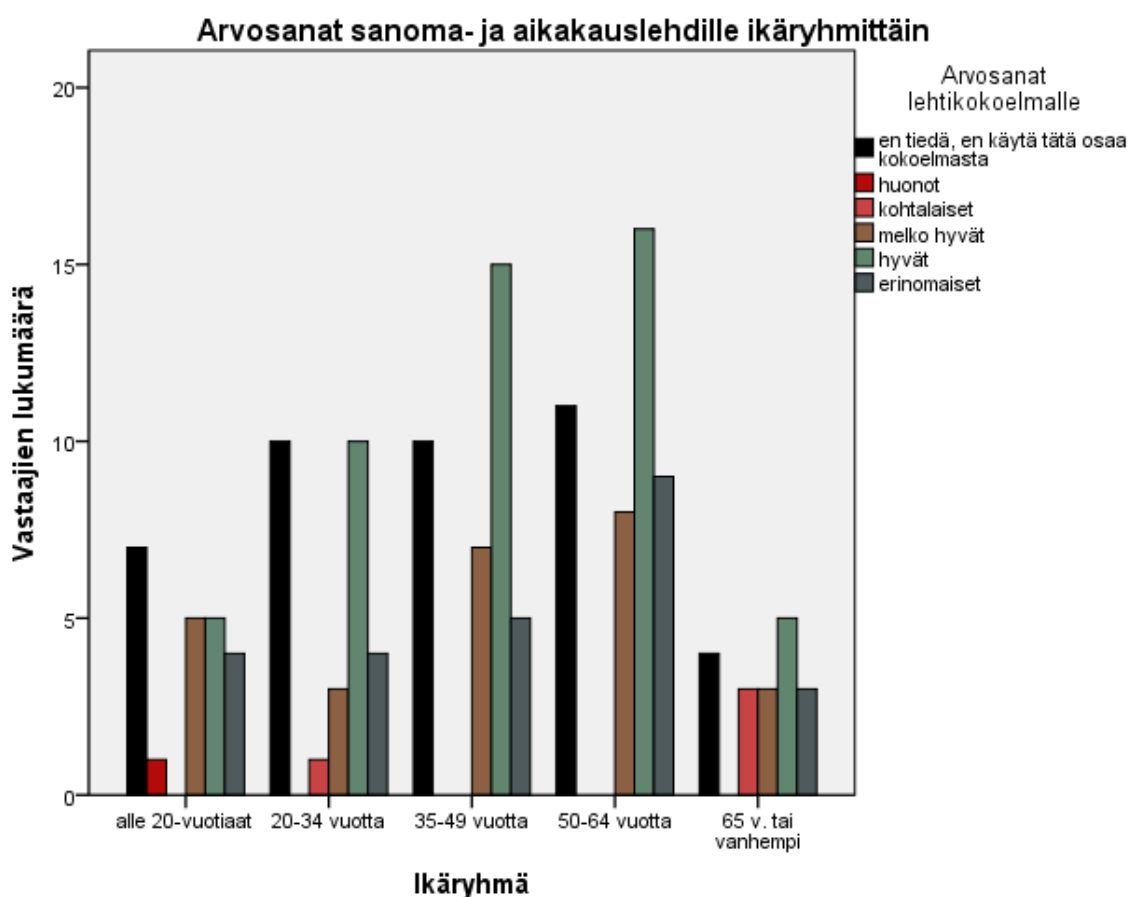
käytännössä sama kuin lehtiä koskevassa kysymyksessä: erotus näiden välillä oli kahden vastaajan suuruinen. Lehtikokoelmasta on siis mielipide suhteellisen monella käyttäjällä kun verrataan joihinkin muihin kokoelmanosiin joita on tarkasteltu, tai joita tullaan tarkastelemaan. Tämä määrä ei yllä kuitenkaan aivan samalle tasolle kuin tieto- tai kaunokirjallisuuden kohdalla saatiin.



Kuvio 32. Asiakkaiden arvosanat sanoma- ja aikakauslehtivalikoimalle.

Sanoma- ja aikakauslehtikokoelman saamissa arvioissa keskihajonta on jonkin verran suurempi kuin muutamissa muissa kokoelmanosissa. Tässäkin vaikuttaa se, että samanaikaisesti kuin 28 % vastasi vaihtoehdolla ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”, muut arvosanat olivat myönteisiä. Keskiarvoksi näistä muista arvosanoista tulee lehtikokoelmalle 3,88, mikä on kolmanneksi paras kaunokirjallisuuden ja lastenkirjojen saaman arvioinnin jälkeen. Keskiarvo on siis melko lähellä arvosanaa ”hyvä”. Yleisin vastaus olikin 4 eli ”hyvä”. Sen valitsi 34 % vastanneista. Vaihtoehtojen erinomainen ja melko hyvä saamat vastaajaosuudet

olivat tasaiset, noin 17 % kummankin vaihtoehdon kohdalla, erotuksen ollessa vain yhden vastaajan verran. Kohtalaisena kokoelmaa piti neljä henkilöä, huonoksi sen määritteli yksi vastaaja. Hyvän tai erinomaisen arvosanan lehdille antoi siis kaiken kaikkiaan 51 % kysymykseen vastanneista, mikä on lukuna miellyttävä.



Kuvio 33. Arvosanat sanoma- ja aikakauslehdille ikäryhmittäin.

Ikäryhmittäin mielipiteet kirjaston lehdistä kertovat seuraavaa (ks. kuvio 33.). Ainoa ryhmä, jossa annettiin eniten epätietoisuutta tai ei-käyttöä kuvaavaa nollavastausta, olivat alle 20-vuotiaat. Toisessa kysymyksessä lehtisalin käytön useudesta, vastaus ”ei lainkaan” oli kaikissa ikäluokissa suhteellisesti suunnilleen yhtä yleinen kuin nollavastaus tässä mielipidekysymyksessä. ”En tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta” vastausten määrä suhteessa vastaukseen ”ei lainkaan [käytä lehtisalia]” oli korkeampi vanhemmissa ikäluokissa mutta tätä selittää vastauskato, joka on suurempi kysymyksessä lehtikokoelman tasosta.

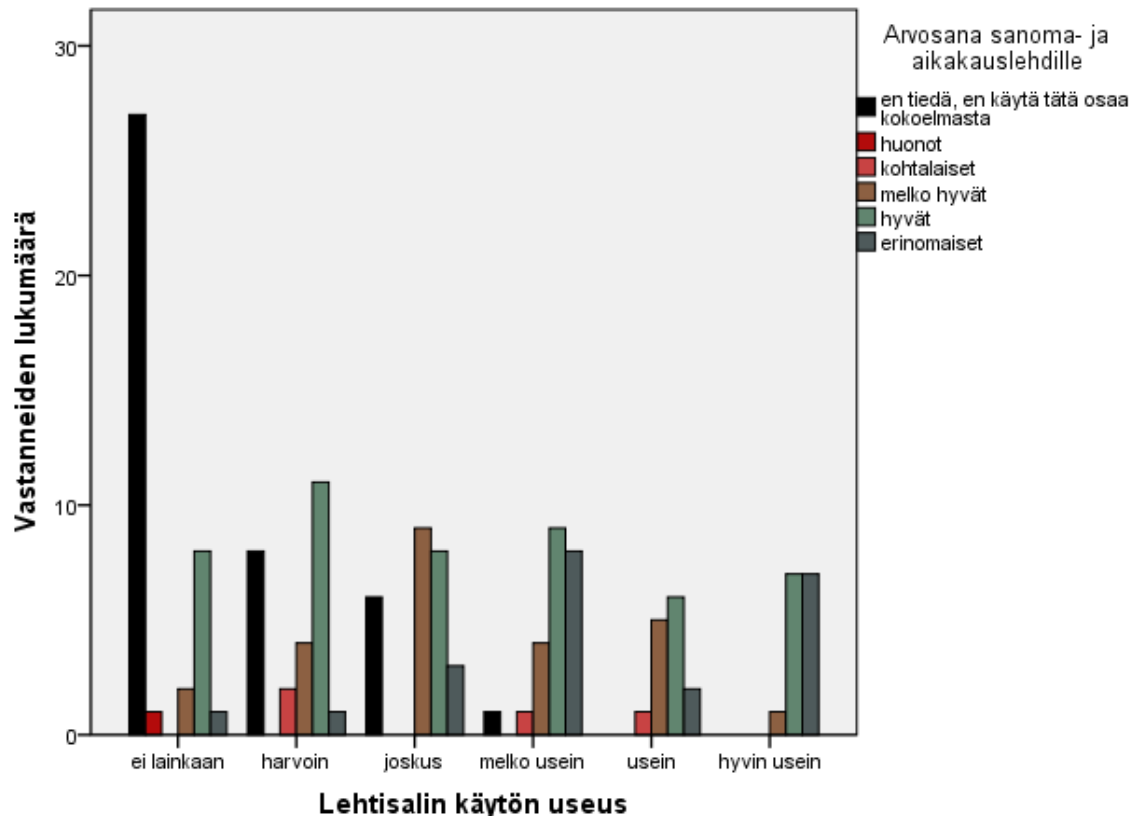
Nollavastaukset olivat yhtä yleisiä kuin mielipide ”hyvä” ikäluokassa 20–34-vuotiaat. Nämä olivat tässä ikäluokassa selvästi yleisimmät vastaukset. 35–49-vuotiaiden joukossa oli taas kolmannes enemmän niitä, jotka pitivät kokoelmia hyvinä verrattuna nollavastauksen antaneisiin. Samansuuntainen rakenne on nähtävissä 50–64-vuotiaiden vastauksissa. Kaikissa näissä ryhmissä erinomainen ja melko hyvä ovat saaneet suunnilleen saman verran kannatusta, vaikkakin variaatiota luokkien kesken on hiukan. Huomattavaa mielestäni on kuitenkin se, että vanhimmassa ikäluokassa, jossa oli toisen kysymysten vastausten mukaan eniten lehtisalia hyvin usein käyttäviä, oli suhteessa huonoimmat arvosanat: kokoelman kohtalaiseksi arvioi tässä ryhmässä yhtä moni kuin sitä piti melko hyvänä tai erinomaisenakin. Arvosana ”hyvä” on lievässä johdossa. Vastauksia tässä ikäryhmässä oli vähän, mutta se, että ”kohtalainen”-vastauksia on paljon samassa ikäryhmässä voi olla tärkeää huomata. Voisiko jotain vanhempien asiakkaiden kaipaamaa puuttua lehtivalikoimasta? Toisaalta kyse ei ole välttämättä laaja-alaisesta tyytymättömyydestä, sillä tilastoyksiköitä oli tässä ikäryhmässä vain vähän.

Lehtisalin käytön määrällä ja annetuilla arvosanoilla näyttäisi olevan yhteys ($\chi^2=0,000$). Kuviota 34. tarkastellessa huomataan epätietoisuutta ja ei-käyttöä kuvaavien vastausten liittyvän vahvasti joko lehtisalin ei-käyttöön tai harvakseltaan tapahtuvaan käyttöön. Tietenkin on huomattava, että asiakas voi käyttää lehtisalia käyttämättä lehtikokoelmaa – esimerkiksi lukea siellä muuta aineistoa tai tavata tuttuja – joten päätelmä ”Asiakas käyttää lehtisalia, eli hän käyttää lehtikokoelmaa” ei ole aukoton. Kuitenkin oletettavasti lehtisalia käytetään pääosin lehtien lukemiseen.

Epätietoisuutta ja ei-käyttöä indikoivat nollavastaukset vähenevät lehtisalin käytön määrän kasvaessa. Huonoja arvosanoja oli vain yksi ja muutamat kohtalaiset arvosanat jakautuivat tasaisesti. Melko hyvän arvosanan antaneissa korkein vastausmäärä oli lehtisalia joskus käyttävien kohdalla, joskin prosentuaalisesti melko hyvän arvosanan antaneita oli saman verran lehtisalia usein käyttävissä. Arvosanaa hyvä taas antoivat määrällisesti eniten ne, jotka käyttivät lehtisalia harvoin. Prosentuaalisesti kuitenkin ne, jotka käyttivät lehtisalia usein, antoivat yhtä paljon arvosanoja ”hyvä” – ja hyvin usein käyttävät kaikkein eniten. Erot

johtuvat siitä, että vastaajien lehtisalinkäytön määrässä oli vaihtelua, kuten huomattiin aiemmin tarkasteltaessa käytön määrää koskevia vastauksia, tämän vuoksi lukumäärät ja prosentit antavat erilaisen kuvan asiasta. Mielekkäintä onkin tarkastella sen mukaisesti, millaisia arvosanoja annettiin kunkin käyttömäärän kohdalla.

Arvosanat lehtikokoelmalle sen mukaan, miten usein vastaaja kertoi käyttävänsä lehtisalia



Kuvio 34. Arvosanat lehtikokoelmalle sen mukaan, miten usein vastaaja kertoi käyttävänsä lehtisalia.

Ei lainkaan ja harvoin lehtisalia käyttävät antoivat paljon kantaaottamattomia nollavastauksia, mutta kantaa ottaneet vastasivat useimmiten kokoelmien olevan hyvät. Näissä ryhmissä oli myös muutama heikompi arvosana. Ne jotka kertoivat käyttävänsä lehtisalia joskus, antoivat lähes saman verran vastauksia ”melko hyvä” ja ”hyvä”, sekä kolme kappaletta erinomaisia arvosanoja. 26 lehtisalia joskus käyttävistä kuusi henkilöä ei ottanut kantaa. Lehtisalia joskus käyttävät olivat ainut ryhmä, jossa oli eniten vastauksia ”melko hyvä”.

Melko usein lehtisalia käyttävien vastauksissa oli lehdet arvioitu useiten ”hyviksi” ja lähes yhtä usein ”erinomaisiksi”. Kyse on vain yhden vastaajan erosta. Usein lehtisalia käyttäneillä taas ”melko hyvä” oli lähes yhtä yleinen mielipide kokoelmasta kuin ”hyväkin”, jälleen yhden henkilön erotuksella. ”Erinomainen” arvosanoja tässä ryhmässä oli kaksi neljästätoista vastauksesta. Niiden keskuudessa, jotka kertoivat käyttävänsä lehtisalia hyvin usein, oli seitsemän ”hyvää” ja seitsemän ”erinomaista” arvosanaa.

Vaikkakin tilastoaineisto on näin luokiteltuna hyvin pieni, eikä sitä voida yleistää koskemaan kaikkia käyttäjiä, vaikuttavat melko usein ja hyvin usein lehtisalia käyttävät olevan tyytyväisimpiä sanoma- ja aikakauslehtikokoelmaan. Niissä tyytyväisyystaso painottui enemmän erinomaiseen kuin melko hyvään. Nämä kaksi arvosanaa nimittäin olivat kaikkien vastausten kesken tasaväkiset – erotus niiden välillä oli vain yhden vastaajan suuruinen.

Joissain avoimissa vastauksissa tuli esiin lehtikokoelma. Monessa tuli esille myös lehtisali ja sen viihtyvyys. Lehtisalia koskevat palautteet käsittelin lehtisalikysymyksen yhteydessä. Kriitikiksi voisi tulkita erään vastaajan jälkikäteiskommentin siitä, miten naapurikuntien kunnallissanomat on vihdoin saatu lehtisaliin; hänen mukaansa muissa kirjastoissa ne ovat olleet saatavissa paljon pidempään. Eräs toinen asiakas toivoi seuraavia aineistoja lehtikokoelmaan:

Enemmän saisi olla määrättyjä lehtiä ja kirjoja kaukopartio ja muita seikkailu kirjoja erä sekä muita luonto lehtiä. (Mies, 50–64-vuotias)

Luontoaiheiset lehdet ja erälehdet olivat siis tämän asiakkaan mukaan lehtiaineistoja, joita tarvittaisiin lisää. Vuonna 2010 ja siitä eteenpäin kirjastoon on tilattu seuraavat tämän aihepiirin lehdet: Ase & Erä, Erä, Metsälehti, Metsästys & Kalastus, Suomen luonto ja Vapaa-ajan kalastaja (Laakso, 2012). Aiheesta on tilattu yhteensä siis kuusi eri aikakauslehteä. Mielestäni saldo ei ole lainkaan huono, kunnankirjaston ollessa kyseessä. Kyseinen asiakas saattaa olla mieltynyt aiheeseen, ja mikäli on erityisen kiinnostunut tietyistä aiheista, voi valikoima tulla äkkiä tutuksi aktiivikäyttäjälle.

Ajattelin, että syy pyyntöön saattaa johtua myös löytämisen ongelmasta. Osaa kirjaston lehdistä ei Jalasjärvellä tarroiteta tai luetteloida, ja tällaiset lehdet on aakkostettu erikseen tarroitetuista lehdistä. Tarrattomat lehdet eivät ole tietokannassa, joten niitä ei hakemalla löydä. Tietokannasta ajalta 2010 ja 2011 löytyvät lehdet ”Ase & Erä” (2000), ”Erä” (2008–) ja ”Metsästys ja kalastus” (2007–). Loppuja edellä mainitsemistani lehdistä ei siis ole luuteloitu ja ne on aakkostettu erikseen.

Eräs nuori asiakas toivoi myös Demi-lehtä tilattavaksi. Vuoden 2011 alusta lähtien kirjastoon onkin tilattu Demi, joten asiakkaan toive täyttyi jo ennen kuin kaikki kyselyn vastaukset oli kerätty. Lisäksi yhden asiakkaan sanallisessa palautteessa sanottiin: ”Monipuolinen lehtivalikoima on tärkeä”. Henkilön tyytyväisestä vastauksesta lehtikokoelman tasoa koskevaan kysymykseen voisi päätellä että asiakkaan toive olisi että kokoelman taso säilyisi hyvänä.

4.7.6 Elokuvat

Elokuvakokoelman tasoa arvioitiin ahkerammin kuin lehtiä ja lasten ja nuortenosaston kokoelmia. Kysymys kuului ”Mitä mieltä olette kirjaston aineistovalikoimasta? – – DVD:t ja videot”. Puhun tästä kokoelmanosasta DVD- ja videokokoelmana, mutta myös elokuvakokoelmana, sillä elokuvat muodostavat suuren osan tästä kokoelmasta. Kirjaston alakerrassa on olemassa myös kokoelma melko vanhoja VHS-opetusvideoita, mutta väitän, että nämä eivät ole monien asiakkaiden tiedossa. Niillä on rajallinen käyttäjäryhmä; yleensä tietyt opetustyössä toimivat henkilöt hyödyntävät niitä. Jätän ne siis täysin analyysini ulkopuolelle. Keskityn kokoelmanosaan, joka on useimpien tietoisuudessa ja käytössä: elokuvat. Elokuvien seassa on myös kourallinen tv-sarjoja, muutama karaoke-DVD samoin kuin muutama live-esiintymistaltiointi DVD-levyllä ja joitain tietopuolisia DVD-levyjä. Näitä kaikkia on kuitenkin suhteellisen vähän ja selkeyden vuoksi katson oikeudekseni käyttää ajoittain nimitystä ”elokuvakokoelma” puhuessani DVD- ja videokokoelmasta. Kysymys on kuitenkin kysytty asiakkailta muodossa ”DVD- ja videokokoelma”.

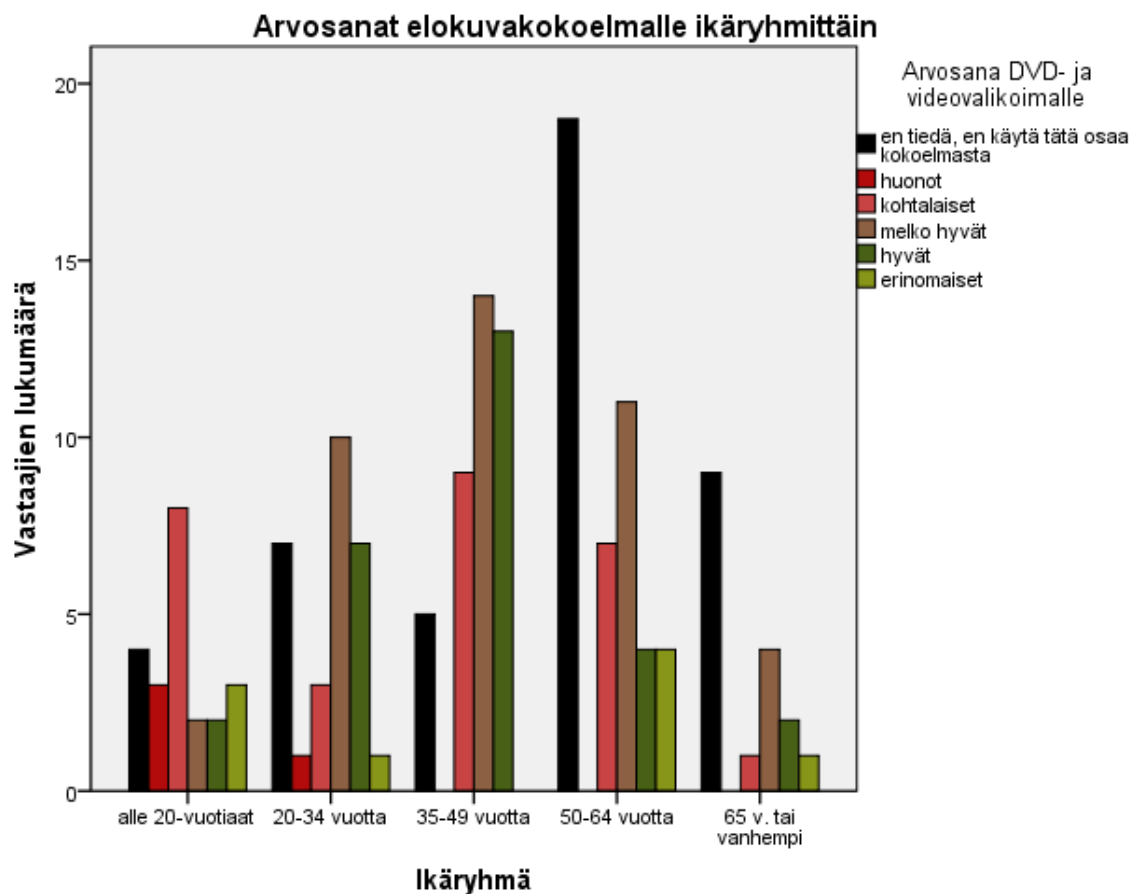
On myös aiheellista muistaa, että videoiden lainaus on nykyisin enää vähäistä. Vuoden 2010 aikuisten osaston audiovisuaalisten aineistojen lainoista vain 2,2 % koostui videokasettien lainoista. DVD-levyt taas muodostivat niistä 59,8 %. (Jalasjärven kirjaston lainatilasto, 2010.)



Kuvio 35. Asiakkaiden arvosanat DVD- ja videovalikoimalle.

Kysymykseen DVD- ja videovalikoiman tasosta vastasi 154 henkilöä, jolloin vastaamattomuusprosentti on 21,8. Osuus on täsmälleen sama kuin musiikkikokoelman arvioinnin kohdalla. Vastauksia havainnollistaa kuvio 35. Tähän kysymykseen vastanneilta tuli prosentuaalisesti suunnilleen yhtä paljon ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”-vastauksia kuin lehtikokoelman kohdalla: 28,6 %. Muissa arvosanoissa on kuitenkin eroa. Kun tarkastellaan kanta-aottaneiden vastausten keskiarvoa, huomataan, että se on huonoin verrattuna kaikkiin muihin kokoelmanosiin. Tunnuslukuja asiakkaiden kokoelmaa koskevista kokemuksista Keskiarvo ilman nollavastauksia on 3,09, eli ”melko

hyvä”. Yleisin vastaus välillä ”huonosta” ”erinomaiseen” oli selvästi ”melko hyvä”: se sai 41 vastausta, kun taas hyvä ja kohtalainen tulivat kumpikin 28 vastaajan valinnaksi. Tähän mennessä kokoelmaa arvioivissa kysymyksissä keskiarvo on ollut lähellä vastausta ”hyvä”: elokuvakokoelman kohdalla se on kokonaista arvosanaa alempi. Erinomaisia arvosanoja on aiemmin tarkastelluissa kokoelmanosissa ollut myös selvästi enemmän kuin huonoja; nyt niiden erotus on viiden vastaajan verran. Kanta-aottavat vastaukset asettuvat normaalijakaumaa muistuttavasti, vastaajien mielipiteet eivät siis ole hajanaiset.



Kuvio 36. Arvosanat elokuvakokoelmalle ikäryhmittäin.

Ikäryhmittäin tarkasteltuna vastaamattomuus oli jälleen kuten edellisissäkin kysymyksissä: yli 64-vuotiaista hiukan yli puolet ei vastannut kysymykseen ja joka neljäs 50–64-vuotias jätti sen väliin. Tätä nuoremmista vastaamattomien prosenttiosuus oli alle 10, alle 20-vuotiaista kahta lukuunottamatta kaikki vastasivat, 20–34-vuotiaista neljä vastaajaa ei merkinnyt kantaansa. Kuvio 36,

”Arvosanat elokuvakokoelmalle ikäryhmittäin” kuvaa vastanneiden mielipiteitä. Elokuvakokoelmasta epätietoisien määrä oli suurin 50–64-vuotiaissa, 42 % ikäluokasta eli 19 henkilöä. Toisaalta myös yli 64-vuotiaista noin puolet vastasi ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”, näin vastasi yhdeksän kaikista 17 eläkeiän ylittäneestä vastanneesta. Monet vanhemmat asiakkaat ovat siis joko epätietoisia elokuvakokoelmasta tai eivät käytä sitä.

Alle 20-vuotiaiden ryhmässä oli prosentuaalisesti toiseksi alhaisin osuus niitä, jotka vastasivat kantaaottamattomasti. Toisaalta on huomionarvoista, että tässä nuorimmassa ikäluokassa selvästi yleisin vastaus oli että kokoelman taso on kohtalainen. Arvosanaa ”kohtalainen” vastattiin kaksi kertaa enemmän kuin toiseksi yleisintä vastausta joka oli nollavastaus. Vastanneita tässä ryhmässä oli 22 henkilöä.

Vähäisestä määrästäään huolimatta alle 20-vuotiaiden keskuudesta saatiin kolme erinomaista arvosanaa, vain yksi vähemmän kuin 50–64-vuotiaiden ryhmässä, jossa oli 45 vastaajaa. Joskin alle 20-vuotiaiden ryhmässä annettiin elokuville myös kolme huonoa arvosanaa. Voitaisiin päätellä että kyselyyn osallistuneilla nuorilla on keskenään melko eriytyneet mielipiteet elokuvista. Ikävaihekin on moninainen; 13-vuotias voi pitää hyvin erilaisista elokuvista kuin 19-vuotias. Eikä ikäkään kaikkea selitä – puhutaan paljon nuorisokulttuurin eriytymisestä. Samanikäisten keskuudessa on paljon erilaisia marginaaliryhmiä, erilaisia kiinnostuksenkohteita. Joku pitää viihteellisistä elokuvista, toinen kauhusta, kolmas ehkä taide-elokuvista. Voitaisiin tehdä deduktiivinen päätelmä, että tällaista eriytymistä on havaittavissa myös jalasjärveläisten nuorten keskuudessa. Tällainen mielipiteiden erilaisuus on tietenkin haaste kirjaston elokuvakokoelmatyölle.

Suhtautuminen elokuvakokoelmaan oli puolestaan erilainen 20–34-vuotiaiden ikäluokassa. Kun seitsemän vastannutta ei ottanut kantaa – eli valitsi ns. nollavastauksen – yleisin vastaus oli että elokuvakokoelma oli ”melko hyvä”. Näin vastasi kymmenen ikäluokkaan kuuluvaa, kun taas seitsemän arvioi kokoelman ”hyväksi”. Vastaukset ikäryhmittäin esittävästä kuvasta nähdään, että mielipiderakenne on positiivisempaan painottuva kuin alle 20-vuotiaiden kohdalla,

joskin verrattuna muita kokoelmanosia koskeviin vastauksiin keskimääräinen arvosana on alhaisempi.

Toisaalta myös 35–49-vuotiaissa on suhteellisen suuri määrä vastauksen ”kohtalainen” antaneita, lähes neljännes tähän ikäryhmään kuuluvista vastanneista. ”Melko hyvä” ja ”hyvä” -arvosanat olivat tasaväkiä tässä ikäluokassa; ”melko hyviksi” elokuvat arvioi tässä ikäluokassa vain yksi henkilö enemmän kuin ”hyviksi”. Tässä ikäluokassa yksikään ei arvioinut niitä erinomaisiksi.

Kuten aiemmin todettiin, 50–64-vuotiaiden vastanneiden joukossa oli merkittävästi eniten niitä, jotka vastasivat ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”. Kyse ei ainakaan DVD-levyjen kohdalla liene löytämisen vaikeudesta – ne sijaitsevat kirjastossa keskeisellä paikalla aivan palvelutiskiä vastapäätä ja kaunokirjallisuusosaston vieressä. Tämän nollavastauksen antaneita oli kuitenkin 19 henkilöä kaikista 45 kysymykseen vastanneesta kyseiseen ikäryhmään kuuluvasta. Syytä tähän ei tietenkään kvantitatiivisella informaatiolla saada, mutta mahdollista on, etteivät jotkut tämän ikäryhmän ihmisistä välttämättä ole yhtä kiinnostuneita elokuvista tai muusta DVD- ja videomateriaalista kuin jotkut muut ikäryhmät. Päättelyä voi tukea se, että samansuuntaisia tuloksia saatiin myös yli 64-vuotiaiden ikäluokassa.

Toisaalta ne 50–64-vuotiaat, jotka vastasivat kysymykseen DVD- ja videokokoelmasta antaen arvosanan 1–5 antoivat eniten vastauksia ”melko hyvä”, joita oli 11 kappaletta, vaihtoehdon ”kohtalainen” ollessa toiseksi yleisin vastausmäärällä seitsemän. Hyvä ja erinomainen saivat kumpikin neljän henkilön kannatuksen. Jälleen vastaukset painoutuivat siis melko hyvään ja kohtalaiseen tasoon. Toisaalta muutamia varsin tyytyväisiäkin oli eikä kukaan tässä ikäryhmässä vastannut kokoelman olevan ”huono”. Yli 64-vuotiaissa taas kantaa ottaneista neljä vastasi kokoelman olevan ”melko hyvä”. Arviot kohtalainen, hyvä ja erinomainen saivat kukin tästä ikäryhmästä yksi tai kaksi vastaajaa puolelleen.

Sitä, että DVD- ja videokokoelma sai alhaisemmat arvosanat selittää muun muassa se, että DVD-kokoelmaa ei ole kartutettu vielä kovin monia vuosia. Toisekseen kirjastot voivat hankkia DVD-levyjä melko rajoitetusti riippuen

välittäjien valikoimista. Lisäksi niiden hinta on tekijänoikeuksiin liittyvien maksujen vuoksi kirjastolle huomattavasti korkeampi kuin tavalliselle kuluttajalle. Nämä ovat tekijöitä, jotka vaikeuttavat elokuvakokoelman kehittämistä. Tietenkin elokuvavälittäjien valinta ja useamman välittäjän käyttäminen on sellainen asia, johon kirjasto voi vaikuttaa; valikoimat ovat niillä erilaiset ja kirjasto palvelee monenlaisia asiakkaita.

Asiakkaat antoivat kvantitatiivisten vastausten lisäksi sanallista palautetta elokuvista tai DVD- ja videokokoelmista. Eräs 50–64-vuotias vastaaja pyysi ”enemmän uutuus cd-levyjä / DVD-elokuvia”. Enemmän DVD-tarjontaa pyysi myös eräs alle 20-vuotias vastaaja. Tarkemmin toiveen muotoili 35–49-vuotiaiden ikäryhmään kuuluva nainen, joka pyysi erityisesti lapsille uutta DVD- ja videomateriaalia.

DVD-kokoelma kaikesta päätellen olisi siis sellainen kokoelmanosa, jonka kehittämistä asiakkaat toivoisivat. Ei voida kuitenkaan sanoa, että kirjastossa olisi huolehdittu huonosti DVD- ja videokokoelmasta. Kun tarkastellaan Suomen yleisten kirjastojen tilastoja (OKM 2000–2010 [Viitattu 11.1.2012].), voidaan nähdä, että Jalasjärvellä on keskitytty kuvataallennekokoelman kartuttamiseen. Vuosina 2005–2010 Jalasjärven kirjastoon on hankittu kuvataallenteita keskimäärin 24,87 tuhatta asukasta kohden. Sama luku oli kaikissa kunnankirjastoissa 21,66 ja Etelä-Pohjanmaalla 20,26. Koko maassa luku oli 18,89, minkä yli Jalasjärvellä päästiin selvästi.

Kuvataallenteiden lainaus suhteessa asukaslukuun on vuodesta 2005 lähtien ollut tilastoissa vain hieman alle koko Etelä-Pohjanmaan lukujen. Esimerkiksi vuonna 2010 kuvataallenteiden lainaus asukasta kohden oli Jalasjärvellä 1,21, Etelä-Pohjanmaalla 1,28 ja kunnankirjastoissa 1,47. Koko maassa puolestaan lainattiin vuonna 2010 1,53 kuvataallennetta asukasta kohti. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, OKM 2000–2010 [Viitattu 11.1.2012].)

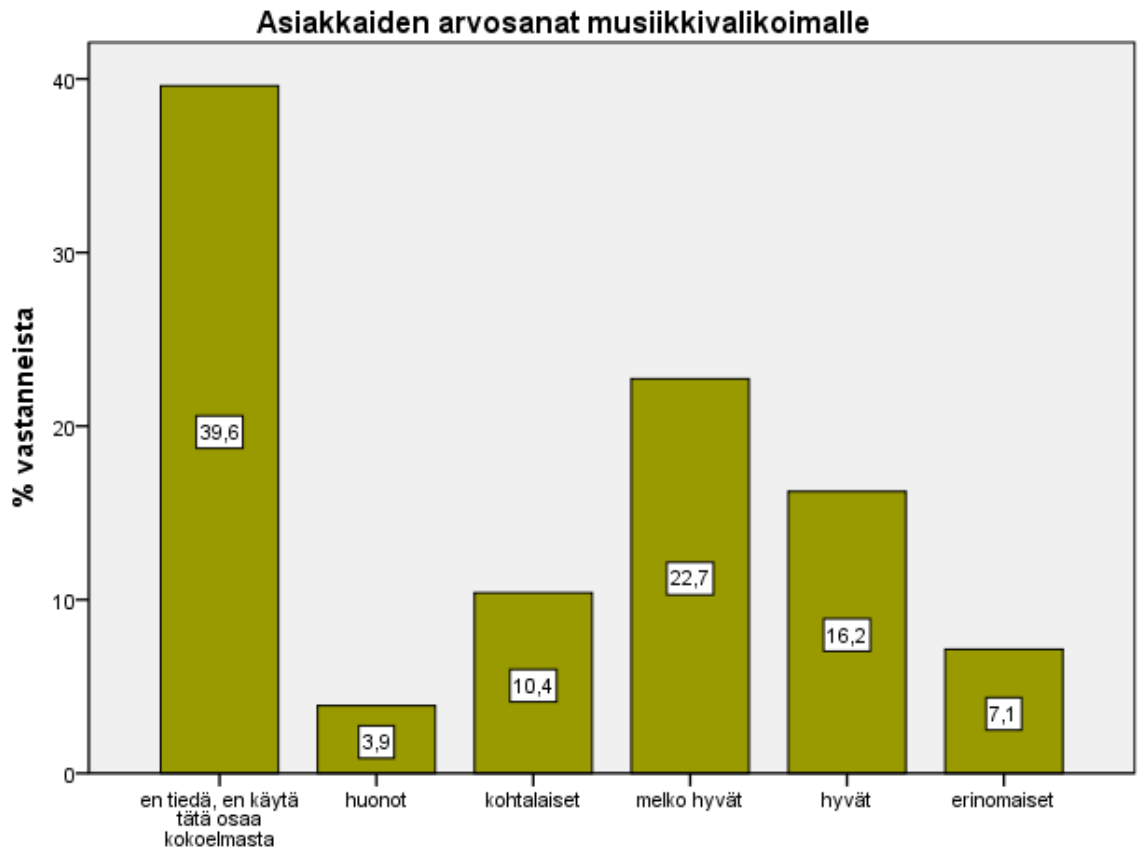
Kun tarkastelee kuvataallennelainausta asukasta kohti, mieleeni tulee, että ehkä DVD-kokoelman tunnettavuutta voisi Jalasjärvellä parantaa. Kuinkahan moni kirjaston ei-käyttäjä tietää, että kirjastossa on DVD-elokuvia? Ihminen, joka ei välttämättä ole kiinnostunut kirjoista voisi haluta lainata elokuvia. Tässä voisi olla

hyvä markkinointialue kirjastolle. Ja kuten totesin jo aiemmin puhuessani markkinoinnista, sitä ei tarvitse kokea raskaaksi ja käsittämättömäksi alueeksi; haluaahan kirjasto ylpeänä tuoda esiin hyviä palveluitaan. Ja palveluista voidaan kertoa helpoilla tavoilla, esimerkiksi muuttamalla vakituista lehti-ilmoitusta, laittamalla erityismaininnan asiasta internetsivuille, viemällä tiedotteita ilmoitustauluille... Mielikuvitus on rajana.

Hankintaa ajatellen ei olisi liioin haitaksi, jos kysyisi joskus asiakkailta millaisista elokuvista he ovat kiinnostuneet tai puuttuuko kirjaston elokuvakokoelmasta heidän mielestään jotain. Mitä jos laittaisi kokoelman yhteyteen jakoon pieniä lipukkeita, joilla asiakas saisi kertoa mielipiteensä ja antaa hankintaehdotuksia? Keinoa voisi kokeilla eri kokoelmanosien yhteydessä. Yleensäkin asiakkaiden palautteiden kirjallinen kerääminen olisi hyvin hyödyllistä – ja kirjallisuudessa sitä suositellaankin vakituiseksi toimintatavaksi. Sanottu asia unohtuu; muistiin kirjoitettuna ja säännöllisesti käsiteltäessä asiakkaiden spontaanista palautteesta on hyötyä kirjaston kehittämiseen. Tämä siis pätee kaikkeen muuhunkin kuin elokuvakokoelmaan.

4.7.7 Musiikkikokoelma

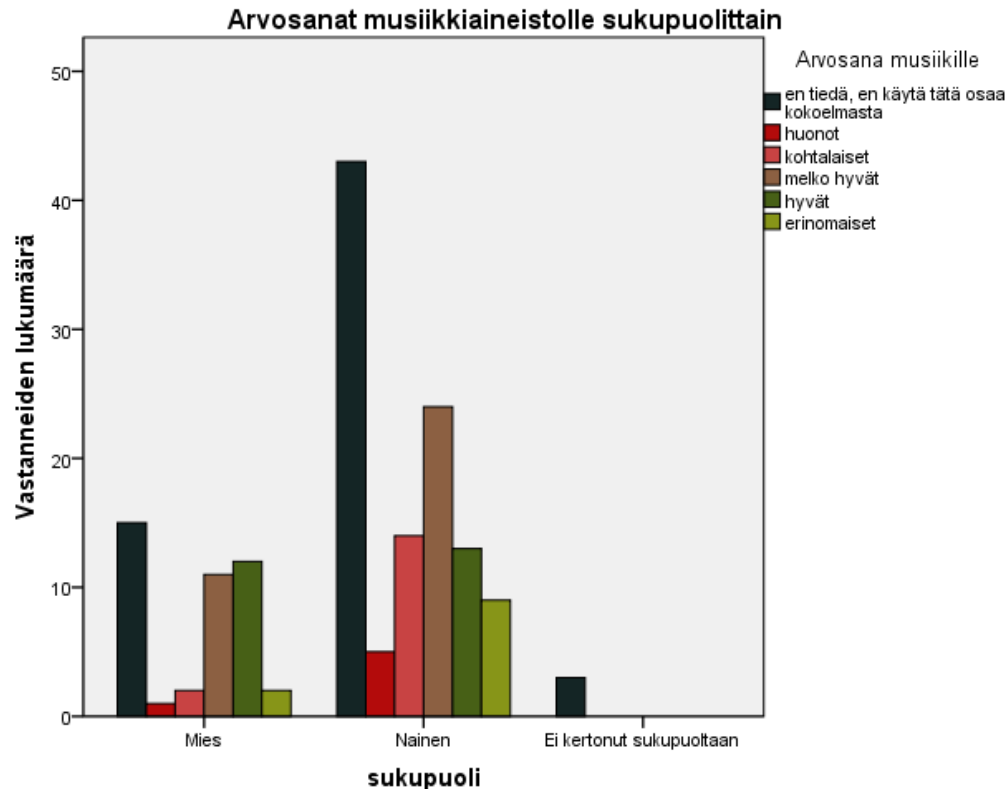
Asiakkaiden arviot musiikkikokoelmasta voidaan nähdä kuviosta 37, ”Asiakkaiden arvosanat musiikkivalikoimalle”. Tähän kysymykseen jätti vastaamatta 43 tutkimukseen osallistunutta, mikä vastaa noin 22 % osuutta kaikista vastaajista. Kysymykseen vastasi siis 154 henkilöä. Useiten vastattu vaihtoehto oli ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”, jonka vastasi 61 henkilöä eli 39,6 % kysymykseen vastanneista. Mikäli näitä vastauksia ei lasketa mukaan, vastausten numeerinen keskiarvo on 3,20, eli jonkin verran yli arvosanan ”melko hyvä”. Tämä keskiarvo on hiukan parempi kuin DVD- ja videokokoelman kohdalla, mutta ei eroa siitä kovinkaan merkittävästi. Verrattuna DVD- ja videokokoelmaan epätietoisien vastausten osuus on musiikin kohdalla suurempi, erotus on kymmenen prosenttia. Onko siis musiikkikokoelma jotenkin pimennossa? Ehkä musiikkikokoelmaa voisi tuoda enemmänkin esille, esimerkiksi uutuuslistoin tai -näyttelyin.



Kuvio 37. Asiakkaiden arvosanat musiikkivalikoimalle.

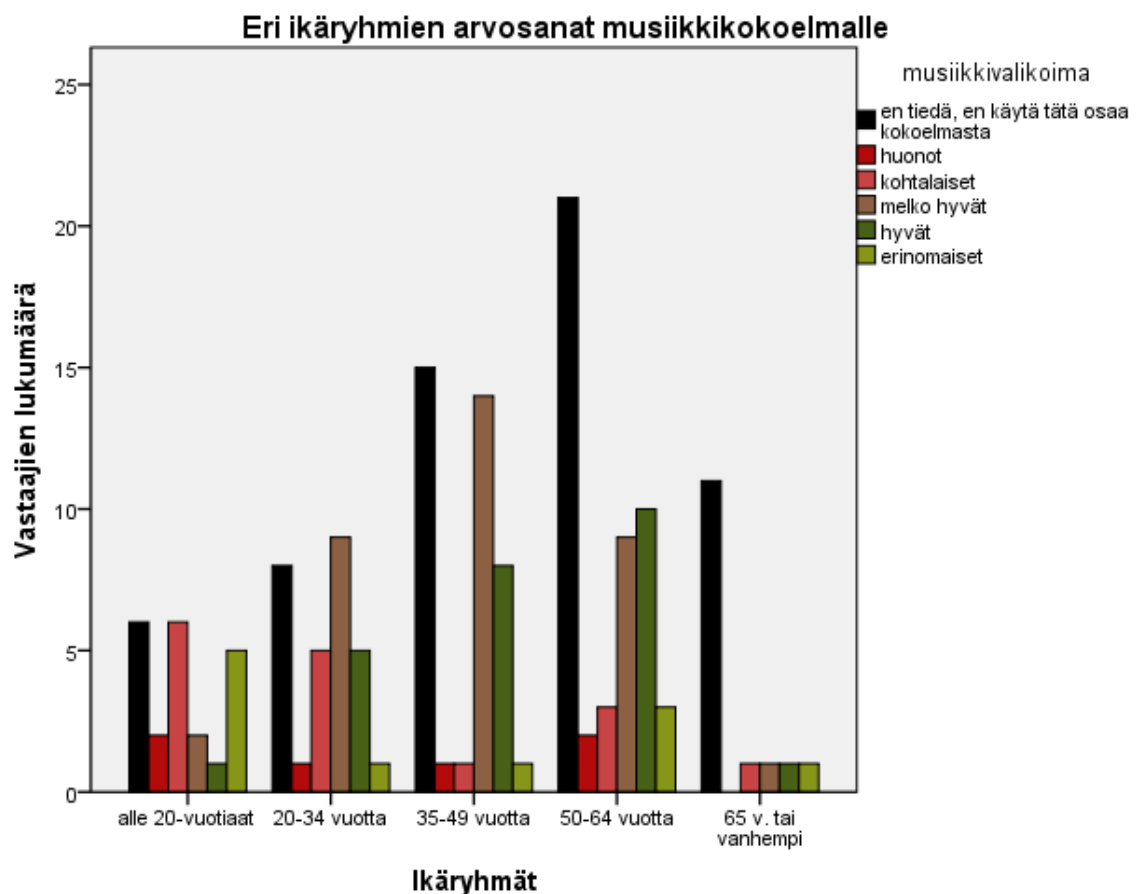
Asiakkaiden antamat arvosanat välillä 1–5, eli huonosta erinomaiseen, jakautuivat normaalijakaumaa muistuttavalla tavalla, kuten kuviosta 37. voidaan nähdä. Melko hyviksi musiikkiaineistot arvioi noin 23 % vastanneista. Hyviksi tai erinomaisiksi ne arvioi yhteensä 23,3 %, kun taas kohtalaisena tai huonona musiikkikokoelmaa piti 14,3 % vastanneista. Eli kun yleisin vastaus oli ”melko hyvä”, loput kantaaottaneet vastaajat arvioivat ne hiukan useammin tätä paremmiksi kuin huonommiksi, mikä on positiivista. Silti asiakasarvioiden keskiarvo on heikompi kuin lähes kaikkien aiemmin tarkasteltujen kokoelmanosien keskiarvo.

Eriteltäessä musiikkivalikoimalle annettuja arvosanoja sukupuolittain (kuvio 38.) nähdään tietysti jälleen miten paljon enemmän kysely sai naisvastaajia verrattuna miehiin. Sinänsä pätevää tilastollista vertailua ei voi tehdä yleistäen. Kuitenkin miesten vastauksissa oli suhteessa hiukan vähemmän epätietoisia kuin naisten vastauksissa. Toisaalta 64 miesvastaajasta jätti tähän kysymykseen vastaamatta 21 henkilöä, mikä on noin kolmannes miehistä. Naisista vastausta antamattomien osuus oli noin 14 %. Naiset antoivat suhteellisesti enemmän heikkoja arvosanoja (1–2) verrattuna miehiin. Miehet myös antoivat käytännössä saman määrän vastauksia ”melko hyvä” ja ”hyvä”, kun taas naisilla oli selvästi enemmän arvioita ”melko hyvä” ja vähemmän arvosanaa ”hyvä”. Toisaalta naisten kohdalla erinomaisten arvosanojen osuus on korkeampi kuin miesten. Kyselyyn vastanneiden miesten mielipiteet olivat jollain tavoin yhtenäisemmät kuin naisten. Asialla ei kuitenkaan välttämättä ole tilastollista merkitystä, sillä miesvastaajien lukumäärä on paljon vähäisempi verrattuna naisiin. Olisikin kiinnostavaa tietää enemmän miesten kirjastonkäyttötavoista ja heidän mielipiteistään kokoelmaa kohtaan. Tämän kyselyn antama informaatio on hyvin rajallista.



Kuvio 38. Arvosanat musiikkiaineistolle sukupuolittain.

Ehkä hedelmällisempää onkin tarkastella asiakkaiden mielipiteitä musiikkikokoelmasta iän mukaan. (Kuvio 39.) Suhteessa vähiten kantaottamattomia tai epätietoisia vastauksia oli kahdessa nuorimmassa ikäluokassa; alle 20-vuotiaat ja 20–34-vuotiaat. Näissä ryhmissä oli myös ikäryhmän sisäisesti eniten kohtalaisia arvosanoja. Alle 20-vuotiailla yleisin vastaus välillä 1-5 olikin 2. Yllättävästi samassa ryhmässä toiseksi yleisin vastaus oli 5. Tilastoyksikköä on ryhmässä vain 22, eli tulosta ei voida yleistää, mutta saaduissa vastauksissa on selkeästi koheesion puutetta tässä ryhmässä, kun verrataan esimerkiksi 20–34-vuotiaisiin, jossa vastaukset 1–5 noudattavat selvästi normaalijakaumaa, itse asiassa aivan tarkalleen. Yleisin vastaus tässä ryhmässä oli 3, eli ”melko hyvä”, ja vaihtoehdot 2 ja 4 saivat yhtä paljon kannatusta.



Kuvio 39. Eri ikäryhmien arvosanat musiikkikokoelmalle.

Samalla kun 35–49-vuotiaiden, 50–64-vuotiaiden ja yli 64-vuotiaiden ryhmissä nollavastausten suhteellinen määrä kasvaa, kasvaa jälleen vastaamatta jättämisen

määrä kahdessa vanhimmassa ikäryhmässä. Kaksitoista 50–64-vuotiaista ei vastannut kysymykseen musiikkikokoelmasta, 48 vastasi. Yli 64-vuotiaista 21 jätti vastaamatta, 15 vastasi. Niistä yli 64-vuotiaista, jotka vastasivat kysymykseen, hiukan useampi kuin 2/3 vastasi ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”. Voitaisiin siis päätellä että iäkkäät asiakkaat eivät käytä kirjaston musiikkikokoelmaa, tai eivät muusta syystä kertoneet mielipidettään.

Myös 44 % suurimman ikäluokan, 50–64-vuotiaiden, vastauksista oli näitä kantaaottamattomia ”nollavastauksia”. Toisaalta tämän ryhmän henkilöistä ne, jotka kertoivat mielipiteensä välillä 1–5, olivat tyytyväisimpiä: melko hyvä ja hyvä olivat yleisimmät vastaukset yhden vastaajan erotuksella, ne saivat 19 henkilön kannatuksen. Sekä kohtalainen että erinomainen tulivat kolmen vastaajan valinnan kohteeksi. Huonona kokoelmaa piti kaksi.

35–49-vuotiaista, jotka kertoivat mielipiteensä välillä 1–5, vastasivat yleisimmin kokoelmien olevan joko melko hyvät (14 henkilöä) tai hyvät (8 henkilöä). Muut vaihtoehdot saivat yksittäisiä vastauksia, ja 15 ei ottanut kantaa tai ei käyttänyt kokoelmaa.

Johtopäätöksenä voitaisiin sanoa, että vaikka moni yli 50-vuotias kirjastonkäyttäjä ei tuntenut musiikkikokoelmaa tai muuten kertonut mielipidettään siitä, on tämän ikäiset vastaajat onnistuttu tekemään tyytyväisemmiksi kuin nuoremmat asiakkaat. Ehkä kirjastoon hankittu musiikki on edustanut paremmin tämän ikäluokan musiikkimakua, kun taas nuorempien keskuudessa on havaittavissa enemmän tyytymättömyyttä. Tämän tuloksen voisi ottaa huomioon lähiaikoina musiikkihankintoja tehtäessä. Myös musiikkiaineistoa voisi tuoda enemmän esille; se voisi auttaa asiakkaita löytämään musiikkikokoelman paremmin ja lisätä sen käyttöä. Esimerkiksi näyttelyt uutuukslevyistä – tai muuten musiikkiin liittyvistä aineistoista – sekä uutuukslistat voisivat olla hyviä ja helppoja keinoja.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot (OKM 2000–2010 [Viitattu 11.1.2012].) voivat kertoa jotain Jalasjärven kirjaston musiikkiäänitteiden tilasta verrattuna muuhun maahan. Hankinnat musiikkiäänitteissä ovat olleet viime vuosina jatkuvasti alhaisemmalla tasolla kuin muussa maassa: vuosina 2001–2010 yllettiin hankinnoissa vain yhtenä vuonna samalle tasolle kuin kunnankirjastojen hankinnat

yleensä. Tuolloin vuonna 2009 hankittiin 23,25 musiikkiaänitettä tuhatta asukasta kohden – muina vuosina taso jäi reilusti alle tämän. Jalasjärvellä musiikkiaänitteiden hankintamäärä tuhatta asukasta kohden on ollut vuosina 2001–2010 keskimäärin 15,53. Samalla aikavälillä koko maassa hankittiin keskimäärin 26,06 musiikkiaänitettä tuhatta asukasta kohti. Kaikissa kunnankirjastoissa tämä luku oli 23,06.

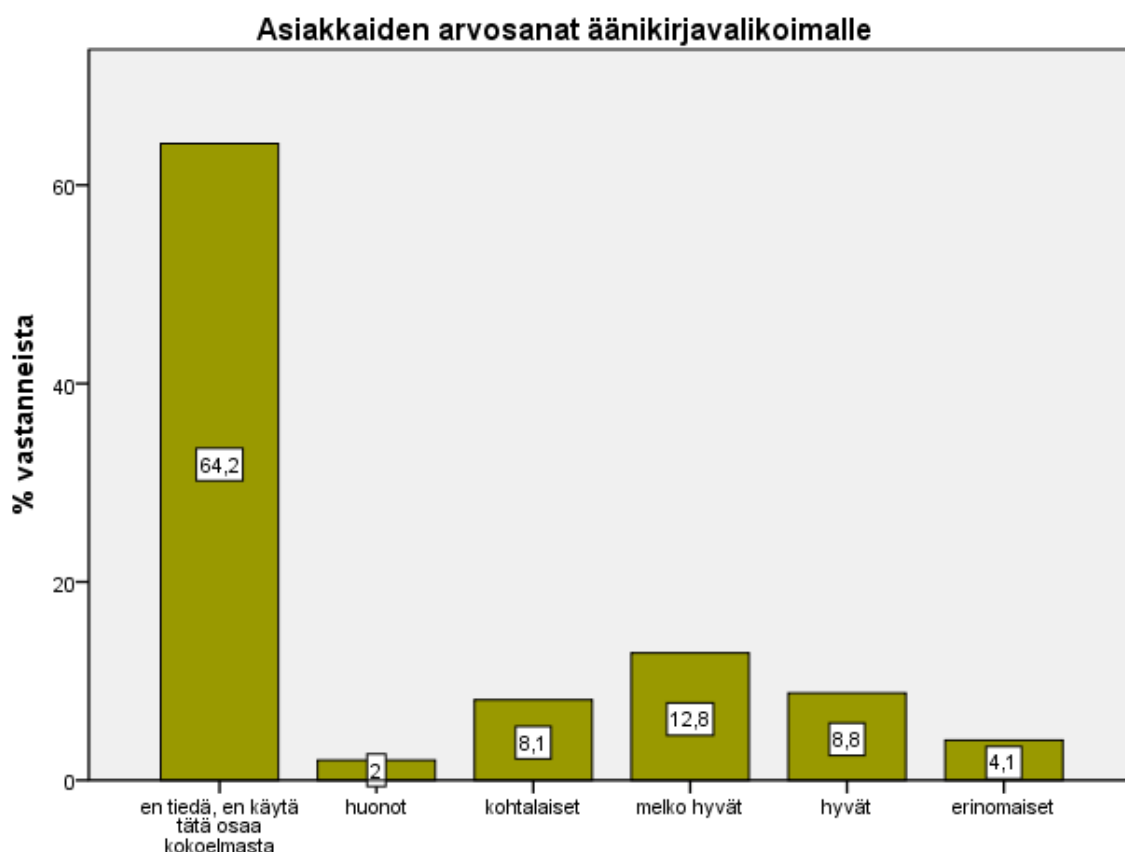
Saman tilaston mukaan myös musiikkiaänitteiden lainaus asukasmäärää kohden on ollut Jalasjärvellä alhaisempaa kuin kunnankirjastoissa, Etelä-Pohjanmaalla tai koko maassa yleensä. Hankinnat tietenkin vaikuttavat lainauksen kehitykseen. Vuosina 2001–2010 musiikkiaänitteiden lainaus suhteessa asukaslukuun oli keskimäärin 0,61. Samana aikana koko Etelä-Pohjanmaalla lainattiin keskimäärin 0,97 äänitettä asukasta kohden, kaikissa kunnankirjastoissa taas 1,15. Koko maassa luku oli 1,67. Suhteellisen alhainen on ollut myös musiikkikokoelman lainauskierto verrattuna siihen, mitä se on ollut koko maassa. Musiikin lainauskierto on ollut Jalasjärvellä alhaisempi kuin kunnankirjastoissa tai koko maassa yleensä. Tosin kaikissa ryhmissä musiikin lainaus on vähentynyt viime vuosina, mihin varmasti on ollut vaikuttamassa musiikin saatavuuden helpottuminen internetin kautta. Onkin puhuttu muun muassa siitä, pitäisikö kirjastojen ryhtyä keskittymään musiikkiaineistojen hankinnassa yleisen linjan sijasta enemmän valtavirran alle jääviin laadukkaisiin tekijöihin. Joka tapauksessa lainauksen suhteen ei liene merkityksetöntä, miten paljon kokoelman kehittämiseen panostetaan.

Erään vastaajan avoin palaute kiinnitti huomion siihen, että musiikille ei ole tarpeeksi tilaa. Musiikin osalta tuli avoimissa kehitysehdotuksissa muutakin palautetta, jotka kaikki sisälsivät toiveen että musiikkia hankittaisiin lisää: joku pyysi yleisluontoisesti lisää musiikkia, toinen enemmän uutuuksia ja eräs iskelmä- ja popmusiikkia. Avoimet toiveet tulivat niin nuorilta kuin vanhemmiltakin asiakkailta.

Musiikkikokoelman kehittämiseen olisivat mitä luultavimmin käytännöllisiä samat ideat, jotka esitin aiemmin elokuvakokoelman käsittelyn yhteydessä: palautteen keruu ja asiakkailta tulevien ideoiden tietoinen etsiminen sekä kokoelman esiintuonti voisivat tuoda positiivisia tuloksia.

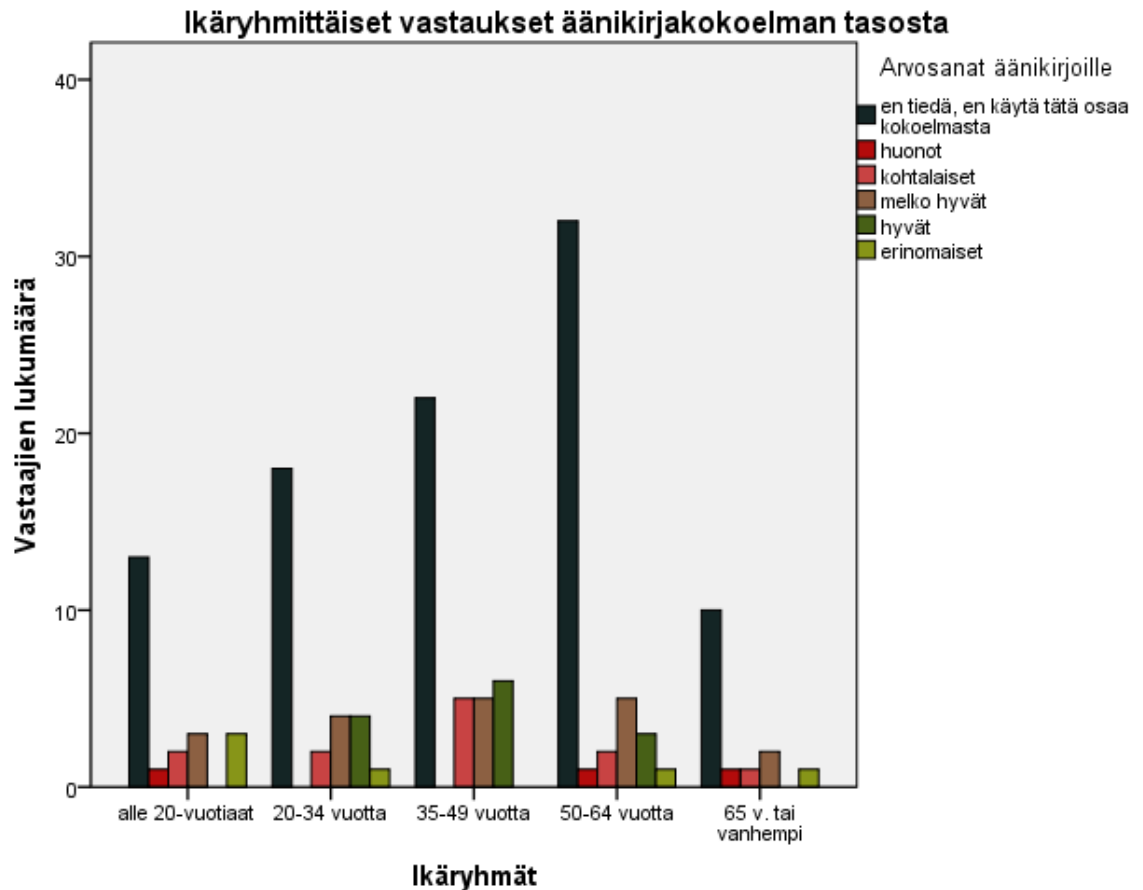
4.7.8 Äänikirjat

Vastausten perusteella (kuvio 40.) äänikirjat lienevät suurelle osalle kirjaston käyttäjistä melko tuntemattomia: 64 % vastasi ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”. 49 henkilöä taas jätti vastaamatta kysymykseen, eli 25 % – mikä on suurin määrä tarkasteltaessa kysymyksiä, joilla mitattiin kokemusta kokoelman tasosta. Äänikirjat saivat myös keskimäärin heikommät arvosanat kuin esim. kauno- ja tietokirjallisuus sekä lasten- ja nuortenkirjat. Toki tässä täytyy ottaa huomioon se, että yli puolet vastasi äänikirjoja koskevaan kysymykseen ns. nollavastauksen. Äänikirjoille annetuista kaikista arvosanoista saatava keskiarvo oli 1,12. Tällöin huomioidaan myös nollavastaukset, jotka sinänä eivät ilmaise mielipidettä mutta laskevat keskiarvoa. Jos keskiarvo taas lasketaan vaihtoehtojen 1-5 valinneista, keskiarvoksi tulee 3,1, eli melko hyvä. Tämä kertoo siitä, että huomattavan moni asiakkaista ei käytä äänikirjakokoelmaa, mutta ne jotka niitä käyttävät kokevat ne keskimäärin melko hyviksi. Kaiken kaikkiaan kuitenkin äänikirjakokoelman saama keskiarvo on kuitenkin heikoin verrattuna muihin kokoelmanosiin. Luultavasti arvosanoja laskee äänikirjojen lukumäärä; cd-levyillä olevien äänikirjojen kokoelmaa ei ole kartutettu vielä yhtä kauaa kuin monia muita kokoelman osia ja siksi niitä on suhteessa melko vähän, c-kasettien käyttö taas lienee enää marginaalista. Toisaalta koska mielipiteensä äänikirjoista ilmaisi välillä 1–5 ainoastaan 53 henkilöä, ei oikeastaan voida tehdä vertailua. Esimerkiksi musiikin tasoa koskevaan kysymykseen tällä välillä antoi arvionsa 93 henkilöä ja nuortenkirjoille 89 vastaajaa.



Kuvio 40. Asiakkaiden arvosanat äänikirjavalikoimalle.

Äänikirjakokoelmaa koskevista vastauksista ikäryhmittäin (kuvio 41.) saataneen irti vain, että kaikissa ryhmissä yli puolet vastasi ”en tiedä, en käytä tätä osaa kokoelmasta”. Näiden vastausten osuudet olivat suurimmat kahdessa vanhimmassa ikäluokassa. Toisaalta jos lasketaan arvosanan 1–5 antaneiden määriä, vaikuttavat kyselyyn osallistuneet 35–49-vuotiaat olevan tietoisimpia äänikirjakokoelmasta, seuraavaksi useiten asiaa arvioivat kummatkin tätä nuoremmat ikäluokat, alle 20-vuotiaat ja 20–34-vuotiaat. Voidaan nähdä samanlainen kaava kuin aiemmissa vastauksissa tämän ryhmän kysymyksiin: mitä vanhempi vastaajaryhmä, sitä harvempi otti kantaa kokoelmien tasoon. Johtuuko vastauskato ja nollavastausten määrä kirjaston yksipuolisesta käytöstä vai oliko lomake varttuneille vaikeampi täyttää?



Kuvio 41. Ikäryhmittäiset vastaukset äänikirjakokoelman tasosta.

Todella triviaali mutta mielenkiintoinen seikka on viihtyvyyskokemuksen ja äänikirjakokoelmaa koskevien vastausten ristiintaulukointi. Vaikuttaa siltä, että – jossain määrin – mitä paremmin asiakas koki viihtyvänsä kirjastossa, sen paremmat olivat hänen arvosanansa äänikirjoille. Ehkä kirjastossa viihtyvä päätyy tutkimaan kokoelmia tarkemmin ja löytää todennäköisemmin ne lähellä kielitieteiden kirjallisuutta lastenosaston ja tiedonhakukoneiden takana sijaitsevat äänikirjatkin. Toisaalta kyse voi olla myös yleisestä tyytyväisyydestä kirjastoon. Tämä asia ei liene tilastollisesti merkittävä, mutta on huomiona mielestäni mielenkiintoinen.

4.8 Tiedottaminen ja tapahtumat

4.8.1 Tapahtumissa käyminen ja asiakkaiden tapahtumatoiveet

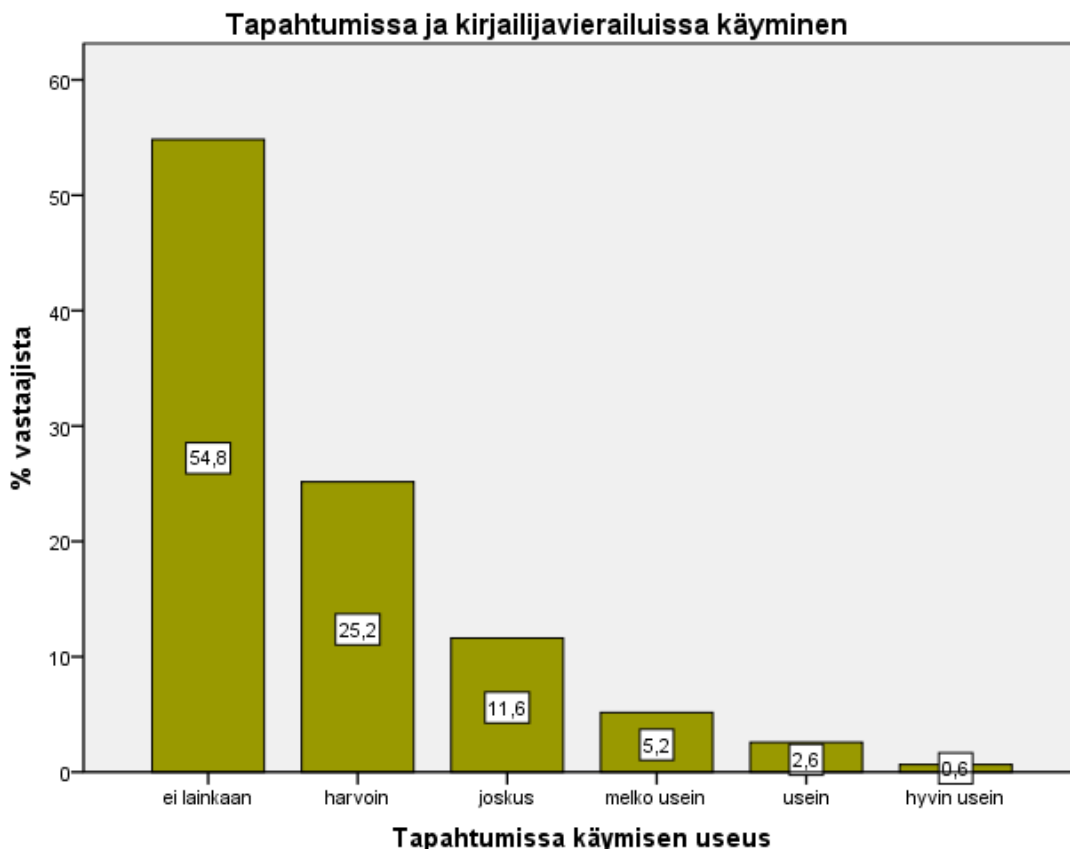
Vinkkirjoja myös aikuisille. (Nainen, 50–64-vuotias)

Lempirunojen lukemista, pöytälaatikkorunoilijat mukaan. (Nainen, 50–64-vuotias)

Erilaisia näyttelyjä ja tapahtumia olisi mukava olla enemmän. Lukupiiri voisi olla kiinnostava kokeilu. (Nainen, 20–34-vuotias)

Enemmän tapahtumia, yökirjasto... (Nainen, alle 20-vuotias)

Kirjaston järjestämissä kirjailijavierailuissa ja muissa tapahtumissa käyminen painottui harvakseltaan tapahtuvaan osallistumiseen (ks. kuvio 42). Toisaalta verrattuna joihinkin muihin käsittelemiini palvelunosiin, osallistumista oli kuitenkin enemmän. Vastausta ei antanut 21 % kyselyyn osallistuneista. Vähän yli puolet vastanneista kertoi, ettei käy lainkaan kirjaston tapahtumissa. Neljännes vastanneista puolestaan kertoi käyvänsä niissä harvoin. Noin 12 % tuli tapahtumiin arvioidensa mukaan joskus, kun taas melko usein niissä kävi kahdeksan henkilöä, usein tai hyvin usein vain viisi.



Kuvio 42. Tapahtumissa ja kirjailijavierailuissa käyminen.

Tapahtumia ja muuta vastaavaa toimintaa toivottiin suoraan kymmenessä sanallisessa palautteessa, joita annettiin avoimissa vastauksissa. Kaikkiaan sanallista palautetta antoi vastaajista 67 henkilöä. Tapahtumia ehdottaneista valtaosa ilmoitti käyvänsä kirjaston tapahtumissa joko harvoin tai ei lainkaan. Tästä voitaisiin ajatella, että ainakin joillain olisi halua osallistua tapahtumiin enemmän. Moni tapahtumia ehdottaneista pyysi yleisesti enemmän tapahtumia määrittelemättä tarkemmin toiveteemojaan. Eräs ehdotus suositteli käytettäväksi enemmän kirjastorakennuksen yhteydessä olevia muita tiloja tapahtumien järjestämiseen – mikä voisi olla hyvä ajatus. Yksi ehdotuksista toivoi että tapahtumia olisi kuukausittain.

Tarkemmin määritellyissä ehdotuksissa toivottiin kirjailijavierailuja, lukupiiriä ja nuorten yökirjastoa. Eräs vastaaja toivoi runoaiheista tapahtumaa, johon ehdotettiin mukaan otettavaksi paikallisia pöytälaatikkorunoilijoita. Toivottiin myös

henkilökunnan pitämiä uutuuskirjojen esittelytilaisuuksia ja kirjavinkkausta aikuisille.

Kaksi tapahtumatoivomuksista koski tietokoneenkäytön opetusta. Kumpikin tämäntyyppisen toiveen esittäjistä oli yli 50-vuotiaita, ja kirjastossa voitaisiinkin harkita senioreille suunnattua tietokoneenkäyttökurssia tällaisten ehdotusten toteuttamiseksi.

Lapsillekin toivottiin tapahtumia: esimerkiksi lastenkirjapäiviä, joilla olisi kirjavinkkausta lapsille ja heidän vanhemmilleen – esimerkiksi lastenkirjoista jotka olisivat hyviä lapselle, joka opettelee lukemaan. Satutunti on mukavasti tavaksi otettu toiminto Jalasjärven kirjastossa. Eräässä palautteessa ehdotettiin että satutunteja voisi pitää useamminkin ja ne voisi olla suunnattu eri-ikäisille lapsille.

Tutkittaessa palautteita huomataan siis, että vaikka melko harva nykyisellään käy kirjaston tapahtumissa, niille olisi kysyntää. Ehkä tapahtumia on ollut melko vähän viime vuosina. Toisaalta tapahtumista tiedottamistakin voisi tehostaa. Esimerkiksi helppo keino olisi tulostaa kirjan väliin mahtuvia kutsuja tulevaan tapahtumaan. Niistä asiakkaille selviäisi tapahtuman aihe, aika ja paikka. Kun tällainen kutsu pyritäisiin antamaan jokaiselle asiakkaalle, heille jäisi asiasta muistutus. Samoin kirjaston sivuilla tietenkin on aina tiedot tulevista tapahtumista ja tapahtumista on hyvä tiedottaa myös paikallislehdessä. Markkinointitavat tietenkin vaihtelevat kohderyhmän mukaan: nuoret tavoitetaan eri kautta kuin senioriasiakkaat.

4.8.2 Tiedonsaanti tapahtumista

Mitä kautta useimmat kyselyyn osallistuneet kertoivat saavansa tietonsa kirjaston tapahtumista? Käsittelen kunkin vaihtoehdon saaman kannatuksen erikseen. Taulukossa 4. ”Mistä vastaajat saivat tietonsa kirjaston tapahtumista?” on vastaajamäärät kaikille vaihtoehdoille.

Taulukko 4. Mistä vastaajat saivat tietonsa kirjaston tapahtumista?

	Sanoma- lehdistä	Kirjaston internet- sivuilta	Kunnan tapahtuma- kalenterista	Kirjastosta	Tutuilta, ystäviltä tai perheen- jäseniltä	Muualta
Sai tietonsa tästä lähteestä	109	30	27	98	35	3
Ei saanut tietoa tätä kautta	88	167	170	99	162	194

Kyselyssä annetut vaihtoehdot tiedonlähteiksi olivat siis 1) sanomalehdet, 2) kirjaston internetsivut, 3) kunnan tapahtumakalenteri, 4) kirjasto, 5) tutut, ystävät tai perheenjäsenet, 6) muu. Vastaaja saattoi valita näistä useamman vaihtoehdon. Taulukosta voidaan nähdä, että suosituin tiedonlähde olivat sanomalehdet. Niistä tietoa saikin 55 % vastaajista. Seuraavaksi käytetyin tiedonlähde oli kirjasto, josta tietonsa sai puolet vastaajista. Nämä kaksi olivat selkeästi käytetyimmät tavat saada tietoa. Sen sijaan muut määritellyt vaihtoehdot, eli kirjaston internetsivut, kunnan tapahtumakalenteri ja tutut, ystävät tai perheenjäsenet olivat harvempien tapa saada tietoa tapahtumista. Näistä kunnan tapahtumakalenteri oli vähiten käytetty: siitä sai tietonsa 27 vastaajaa, noin 14 % kyselyyn osallistuneista. Kirjaston internetsivuja tiedonsaantiin hyödynsi 15 % vastaajista, ja hiukan useampi sai tietonsa muilta ihmisiltä: 18 % kuuli tapahtumista tutuilta, ystäviltä ja perheenjäseniltä.

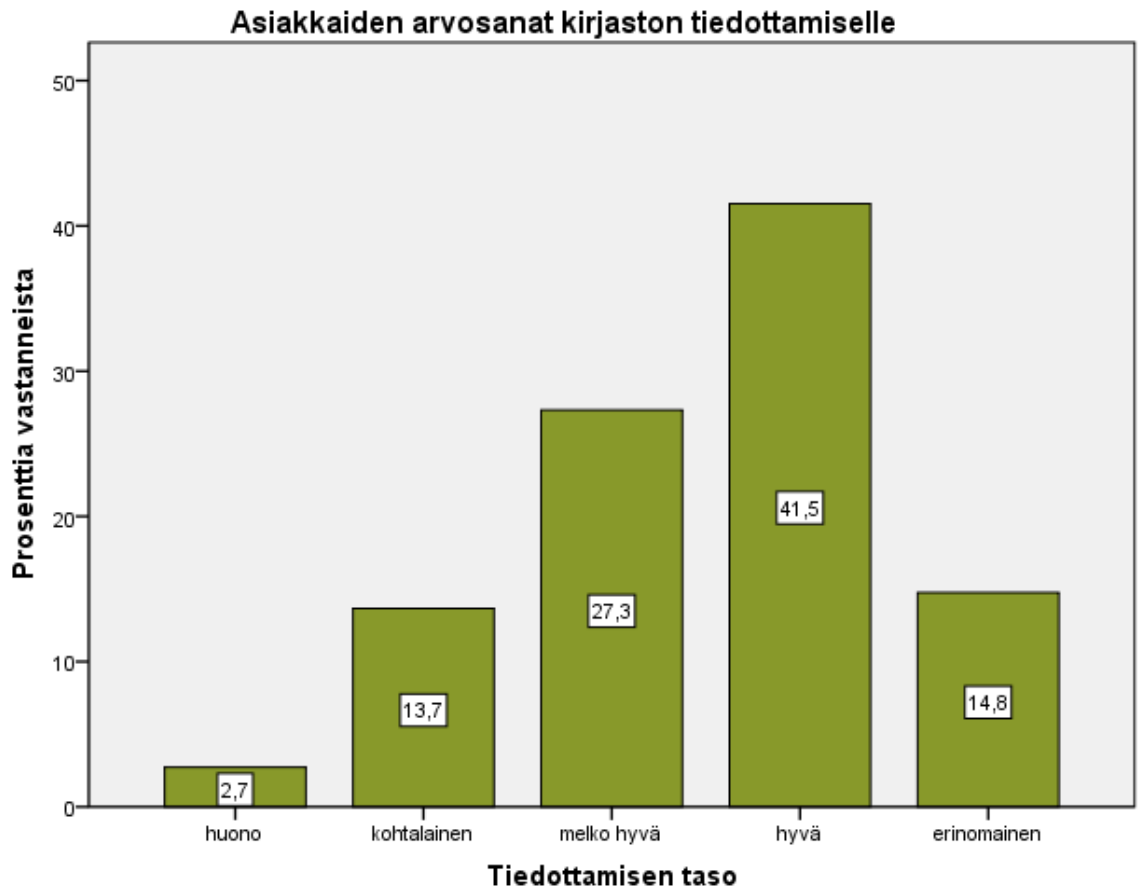
”Muualta, mistä?” vaihtoehdon valitsi neljä henkilöä. Eräs asiakas oli vastannut sanoin ”paikanpäällä huomioista”. Tämän olen kirjannut siten, että vastaaja saa tietonsa ”kirjastosta”, mikä oli siis yksi vastausvaihtoehdoista. Muut vapaasti muotoillut vastaukset tähän kysymykseen kuuluivat ”En mistään yleensä!”, ”En mistään” ja ”Käyn itse katsomassa”. Tämän viimeiseksi mainitun voisi tulkita myös vaihtoehdoksi ”kirjastosta”, mutta kyseinen vastaaja oli vastannut myös tuon vaihtoehdon, joten tämä sanallinen ilmaus jäänee epäselväksi.

Kaksi vastaajaa siis ilmoitti, ettei saa mistään tietoa kirjaston tapahtumista. Kumpikin oli alle 20-vuotias. Voisiko olla, ettei kirjasto tiedota sellaisten kanavien

kautta, jotka tavoittaisivat nämä kyseiset nuoret. Voisiko asianlaita olla samankaltainen muiden nuorten kohdalla? Moni nuori ei välttämättä lue sanomalehtien ilmoituksia, ja internetsivuilla oleva tiedottaminen tavoittaa ne, jotka tarkoituksellisesti käyvät kirjaston sivuilla. Samoin tiedote kirjaston tiloissa tavoittaa ne, jotka sattuvat käymään kirjastossa aikana, jolloin tiedote on esillä – ja jos ihmiset sattuvat huomaamaan sen. Jos nuoret halutaan tavoittaa, voisivat koulujen ja esimerkiksi Wilholan ilmoitustaulut olla hyviä kanavia. Siitäkin on keskusteltu viime aikoina, olisiko kirjaston hyvä olla Facebookissa. Ainakin nuorille tapahtumia järjestettäessä se olisi hyvä tiedotuskanava, sillä sen kautta voi välittää käyttäjille henkilökohtaisesti kutsun tapahtumaan.

4.8.3 Tiedottaminen

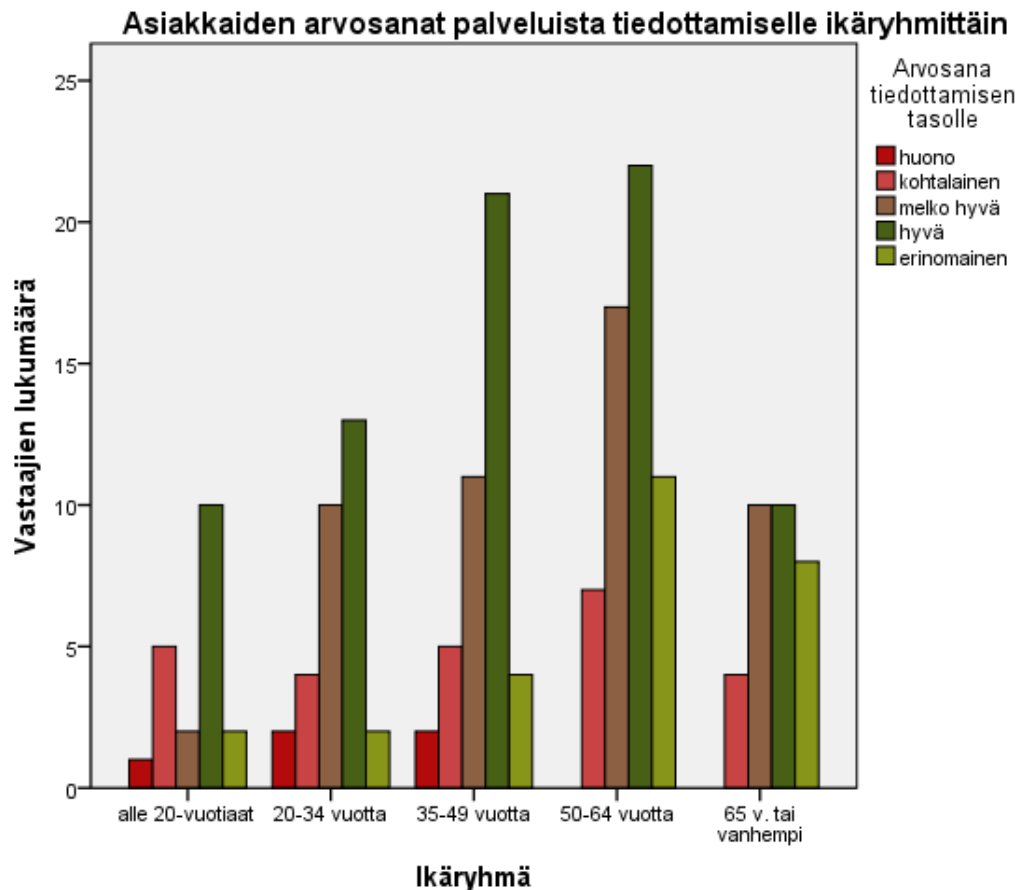
Tiedottamiseen liittyviä kysymyksiä oli kaksi. Ensimmäkin kyselyyn osallistujilta tiedusteltiin sitä, ”miten hyvin kirjasto [heidän mielestään] tiedottaa palveluistaan”. Toinen kysymys koski sitä, mistä asiakkaat yleensä saivat tiedon kirjaston tapahtumista – tätä kysymystä tarkastelen myöhemmin. Arvosanat palveluista tiedottamisen tasolle jakautuivat kuvion 43. mukaisesti. 183 henkilöä vastasi kysymykseen. Kaikkien vastausten numeerinen keskiarvo oli 3,52, eli oikeastaan täsmälleen ”melko hyvän” ja ”hyvän” välissä. Yleisin vastaus oli arvosana 4, ”hyvä”, ja sen vastasi 76 henkilöä, eli 41,5 % vastaajista. Erinomaiseksi tiedottamisen arvioi 27 henkilöä, noin 15 % vastaajista. Noin kaksinkertainen määrä tähän verrattuna piti tiedottamista melko hyvänä. Tämän vastauksen antaneita oli 50 ihmistä, 27 % vastanneista. Se, että kirjaston tiedottaminen oli kohtalaista, sai suunnilleen yhtä paljon kannatusta kuin erinomainenkin. Kohtalaisen arvosanan antoi 14 % vastaajista, 25 henkilöä. Viisi arvioi tiedottamisen tasoltaan huonoksi.



Kuvio 43. Asiakkaiden arvosanat kirjaston tiedottamiselle.

Ikäryhmittäin tarkasteltuna (kuvio 44.) voidaan nähdä, että tyytyväisimmät vastaajat löytyivät vanhimmista ikäluokista. Neljännes yli 64-vuotiaista ja viidennes 50–64-vuotiaista antoi tiedottamiselle erinomaisen arvosanan. Muissa ryhmissä näin teki korkeintaan joka kymmenes ikäryhmään kuuluva. Toisaalta vaikka vanhimmassa ikäluokassa oli paljon tiedottamista erinomaisena pitäviä, oli samassa ryhmässä yhtä paljon niitä jotka pitivät tiedottamisen tasoa hyvänä kuin niitä, jotka pitivät sitä melko hyvänä. Kahdessa vanhimmassa ikäryhmässä erinomaisten arvosanojen osuus oli suurempi kuin kohtalaisten; muissa ryhmissä tilanne oli toisin päin. 50-vuotiaiden ja sitä vanhemmissa vastaajissa ei liioin ollut yhtäkään joka olisi pitänyt tiedottamista huonona – kaikissa nuoremmissa luokissa sen sijaan oli. Jälleen nuorimmassa ikäluokassa, eli alle 20-vuotiaissa, vastaukset jakautuivat epätasaisimmin: puolet piti tiedottamista hyvänä, neljäsosa taas kohtalaisena, melko hyvänä joka kymmenes. Jälleen nähdään alle 20-vuotiaiden keskuudessa merkkejä jakautuneista mielipiteistä. Tällainen tendenssi on tietyllä

tavalla odotettavissakin: alle 20-vuotiaisiin sisältyy ihmisiä, jotka ovat melko erilaisissa elämänvaiheissa. Esimerkiksi 13-vuotiaan tilanne on monella tavalla toisenlainen kuin 19-vuotiaan.



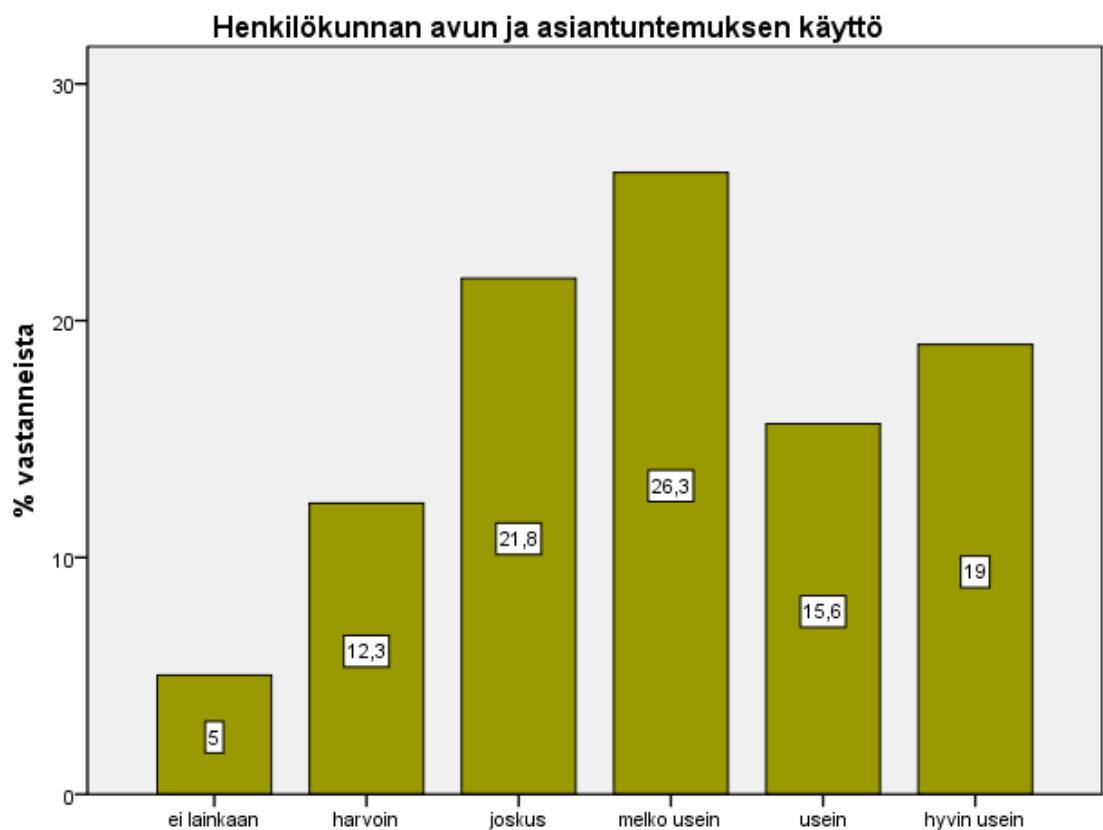
Kuvio 44. Asiakkaiden arvosanat palveluista tiedottamiselle ikäryhmittäin.

Palveluista tiedottamisen parantamiseksi voitaisiin kyselyn tulosten perusteella keskittyä siihen, miten varsinkin alle 50-vuotiaat työikäiset ihmiset ja nuoret tavoitettaisiin paremmin. Voisiko esimerkiksi sähköpostilla tiedottaminen olla tämänikäiset ihmiset tavoittava tiedottamistapa? Mikäli tällaista keinoa ryhdyttäisiin käyttämään, sen käyttö olisi hyvä miettiä tarkkaan, jottei tulisi sitä tuntua, että kirjasto lähettää viestejä kuin roskapostia. Sähköpostilistalle suostuneille tiedottaminen valikoidusti esimerkiksi tulevista tapahtumista olisi kuitenkin tehokasta. Samassa viestissä voisi mainita myös muista ajankohtaisista palveluista, kuten uutuusvinkeistä ja jostain palvelusta esimerkiksi ”Tiesitkö että kirjastosta voit lainata myös äänikirjoja?”-tyylillä.

4.9 Asiakaspalvelu ja tietopalvelu

4.9.1 Tietopalvelun ja muun henkilökunnan avun käyttö

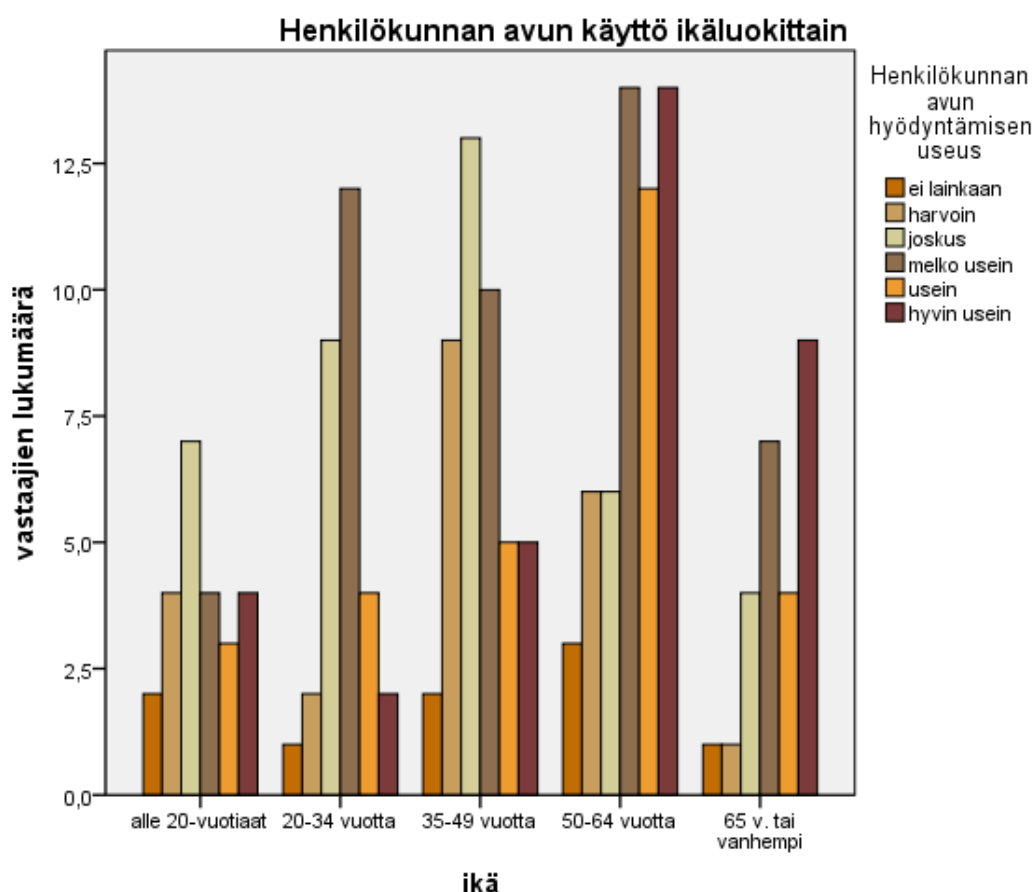
Vastaajilta kysyttiin, miten usein he käyttävät henkilökunnan apua ja asiantuntemusta, millä kierrettiin ammattitermin ”tietopalvelu” käyttäminen. 18 vastaajaa lukuunottamatta kaikki vastasivat tähän kysymykseen. Vastauksista päätellen suurin osa käyttää henkilökunnan apua. Vain viisi prosenttia vastaajista kertoi, ettei tee niin. Aktiivisesti henkilökuntaan turvautuviksi tunnustautui moni: usein näin kertoi tekevänsä 15,6 %, hyvin usein 19 %. Keskiarvo vastauksia tuli eniten; melko usein henkilökunnan apua käyttää yli neljännes, joskus näin vastasi tekevänsä 22 % vastaajista. Hieman yli 60 % siis käyttää henkilökunnan asiantuntemusta hyödykseen vähintäänkin melko usein.



Kuvio 45. Henkilökunnan avun ja asiantuntemuksen käyttö.

Kuvio 46. kuvaa henkilökunnan avun käyttöä ikäluokittain. Yli 64-vuotiaista löytyy suhteessa eniten niitä, jotka käyttävät henkilökunnan apua hyvin usein. Samoin 50-64-vuotiaiden ryhmässä voidaan havaita, että melko usein tai useammin tapahtuva henkilökunnan avun hyödyntäminen on yleisin toimintatapa vastaajien keskuudessa. Tätä nuoremmissa ryhmissä painottuvat enemmän vastaukset välillä harvoin, joskus ja melko usein. Alle 20-vuotiaiden ryhmässä vastaukset jakautuivat tasaisemmin, vaihtoehdon ”joskus” ollessa yleisin.

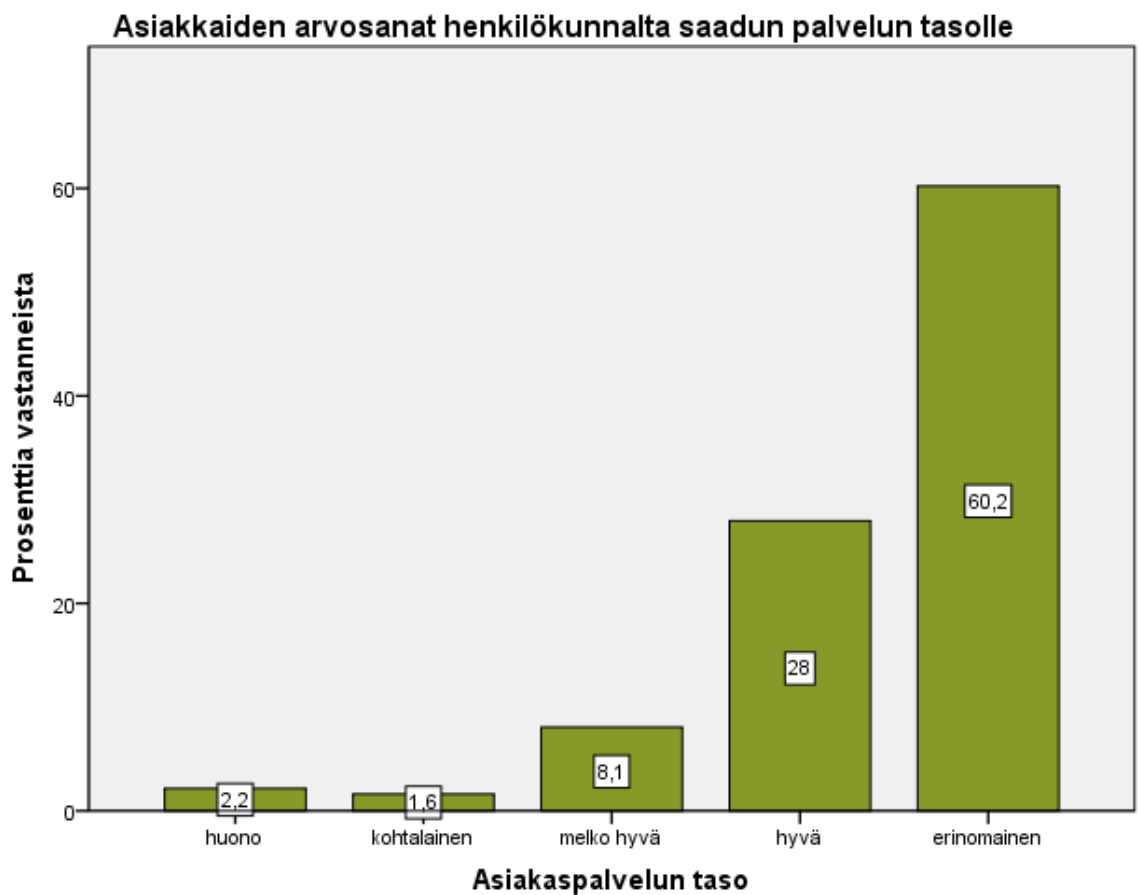
Vanhemmat ikäluokat näyttäisivät siis vastausten perusteella kysyvän aktiivisemmin apua kirjaston henkilökunnalta, kun taas nuoremmat käyttäjät tekevät näin harvemmin. Lähes kaikki vastaajat kuitenkin ilmoittivat käyttävänsä jonkin verran henkilökunnan apua kirjastopalveluita käyttäessään.



Kuvio 46. Henkilökunnan avun käyttö ikäluokittain.

4.9.2 Asiakaspalvelun taso

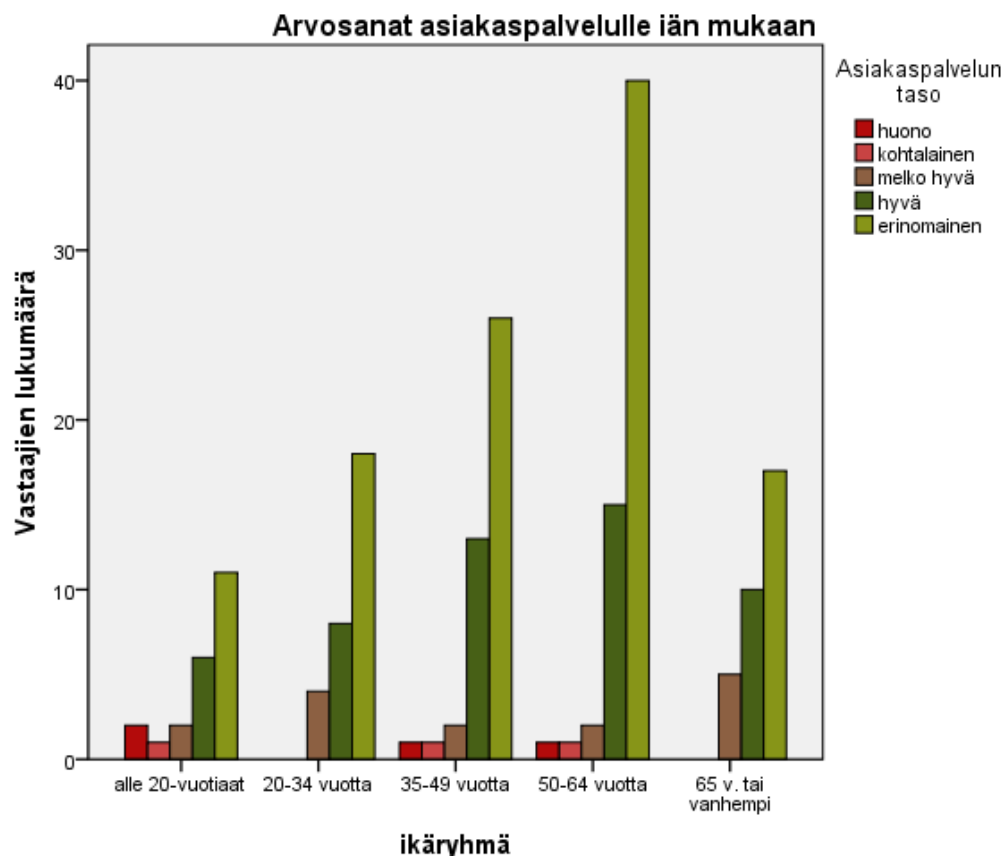
Kysymykseen, jossa kysyttiin asiakaspalvelun tasosta, vastasi suurin osa kyselyyn osallistuneista, yhteensä 186 henkilöä. Asiakkaiden arvosanat (kuvio 47.) ovat tyytyväisyyttä herättävät: jopa 60 % määritteli asiakaspalvelun erinomaiseksi. 28 % vastaajista taas antoi asiakaspalvelulle arvosanan ”hyvä”. Jopa 88 % kysymykseen vastanneista siis määritteli henkilökunnan antaman palvelun tason hyväksi tai erinomaiseksi. Melko hyväksi palvelun määritteli 8 %, eli 15 vastaajaa. Kohtalaisena palvelua piti kolme henkilöä, huonona neljä vastaajaa. Kokonaisuudessaan arvosanat ovat mainiot.



Kuvio 47. Asiakkaiden arvosanat henkilökunnalta saadun palvelun tasolle.

län mukaan tarkasteltuna (kuvio 48.) eniten hajontaa oli alle 20-vuotiaiden vastauksissa. Erinomainen oli tässä ryhmässä, kuten kaikissa muissakin, yleisin arvosana. Erinomaisen arvosana antoi puolet alle 20-vuotiaista vastaajista,

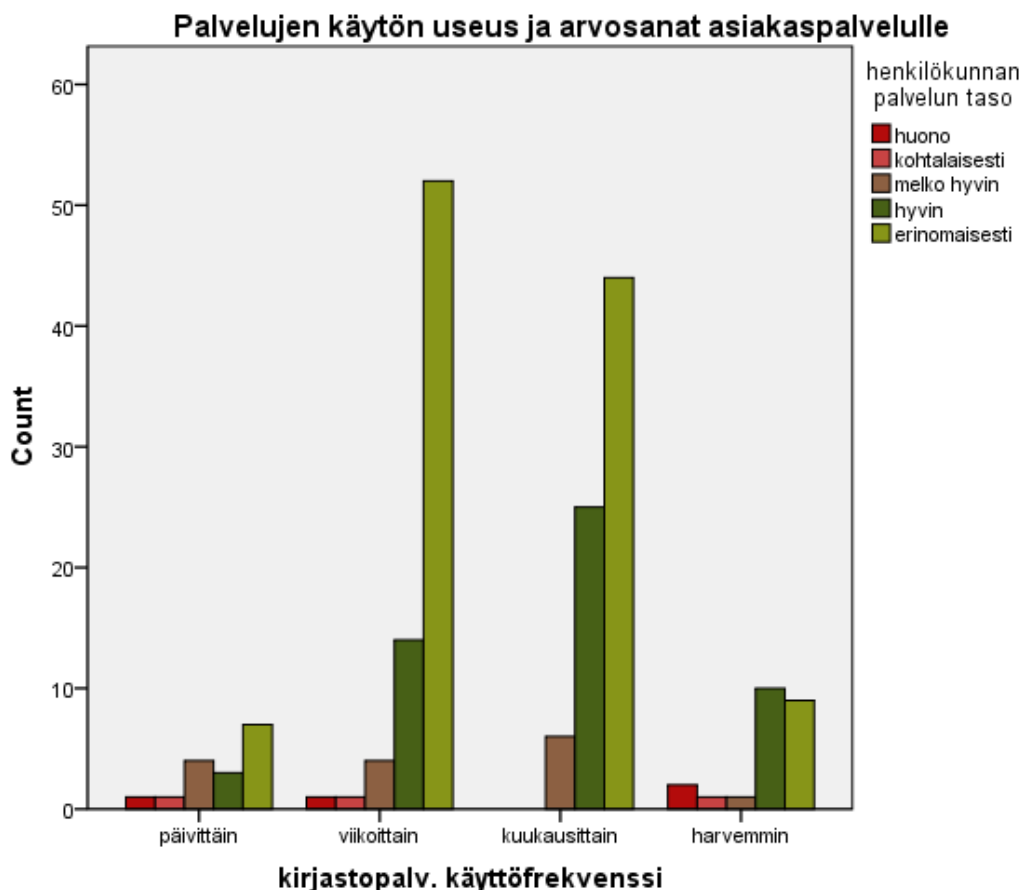
yhteensä 11 henkilöä. ”Hyväksi” asiakaspalvelun koki kuusi henkilöä, ja yhteensä viisi vastaajaa kuvaili asiakaspalvelun tasoa huonoksi, kohtalaiseksi tai melko hyväksi. 20–34-vuotiaista voidaan sanoa, että huonoja tai kohtalaisia arvosanoja ei annettu lainkaan, sen sijaan ryhmästä saatiin keskiarvoa hieman enemmän vastauksia ”melko hyvä”. Vastaukset painottuivat jälleen erinomaiseen. 30–49-vuotiaiden ja 50–64-vuotiaiden vastauksissa puolestaan oli kummassakin yksi huono, yksi kohtalainen ja kaksi melko hyvää arvosanaa asiakaspalvelulle. Ero ryhmien välillä oli, että 35–49-vuotiaiden vastaukset painottuivat hiukan enemmän arvosanaan ”hyvä” kuin vastaukset yleensä, 50–64-vuotiaiden keskuudessa taas erinomaisten arvosanojen määrä oli suhteessa suurempi kuin missään muussa ryhmässä. Kaksi kolmesta 50–64-vuotiaasta vastaajasta antoi erinomaisen arvosanan. Yli 64-vuotiaiden joukossa taas ”melko hyvää” palvelua saaneiden osuus kasvoi. Toisaalta kahta heikointa arvosanaa ei tullut keneltäkään tämän ryhmän vastaajalta.



Kuvio 48. Arvosanat asiakaspalvelulle iän mukaan.

Ikäryhmistä siis alle 20-vuotiaat antoivat eniten keskiarvosta eroavia vastauksia. Heidän määränsä vastaajien joukossa oli pieni, mutta vastaajista jotkut ovat joka tapauksessa tyytymättömpämpiä. Yleisesti ottaen tyytymättömät ovat hyvin harvoja ja enemmistö pitää palvelua erinomaisena. Eniten erittäin tyytyväisiä oli 50–64-vuotiaiden ikäryhmässä.

Miten paljon kirjastoa eri verran käyttävien kokemukset asiakaspalvelusta erosivat? (Kuvio 49.) Päivittäin kirjastoa käyttävien mielipiteet olivat melko hajanaiset: seitsemän henkilöä antoi palvelulle erinomaisen arvosanan, kolme hyvän, neljä melko hyvän ja sekä huonona että kohtalaisena palvelua piti yksi vastaaja. Viikoittaiskäyttäjät taas arvioivat asiakaspalvelun erinomaiseksi jopa keskimääräistä useammin: 52 vastaajaa kaikista 72 viikoittaiskäyttäjistä antoi tämän arvosanan. Kuukausittaiskäyttäjien kohdalla puolestaan arvosanan ”hyvä” valinnoita oli suhteellisesti keskimääräistä enemmän, kolmannes käyttäjäryhmästä. Harvemmin kuin kuukausittain kirjastoa käyttävillä oli, kuten päivittäiskäyttäjilläkin, havaittavissa hajanaisuutta vastauksissa. Arvosanaa ”hyvä” annettiin tässä ryhmässä myös hiukan enemmän kuin arvosanaa ”erinomainen”.

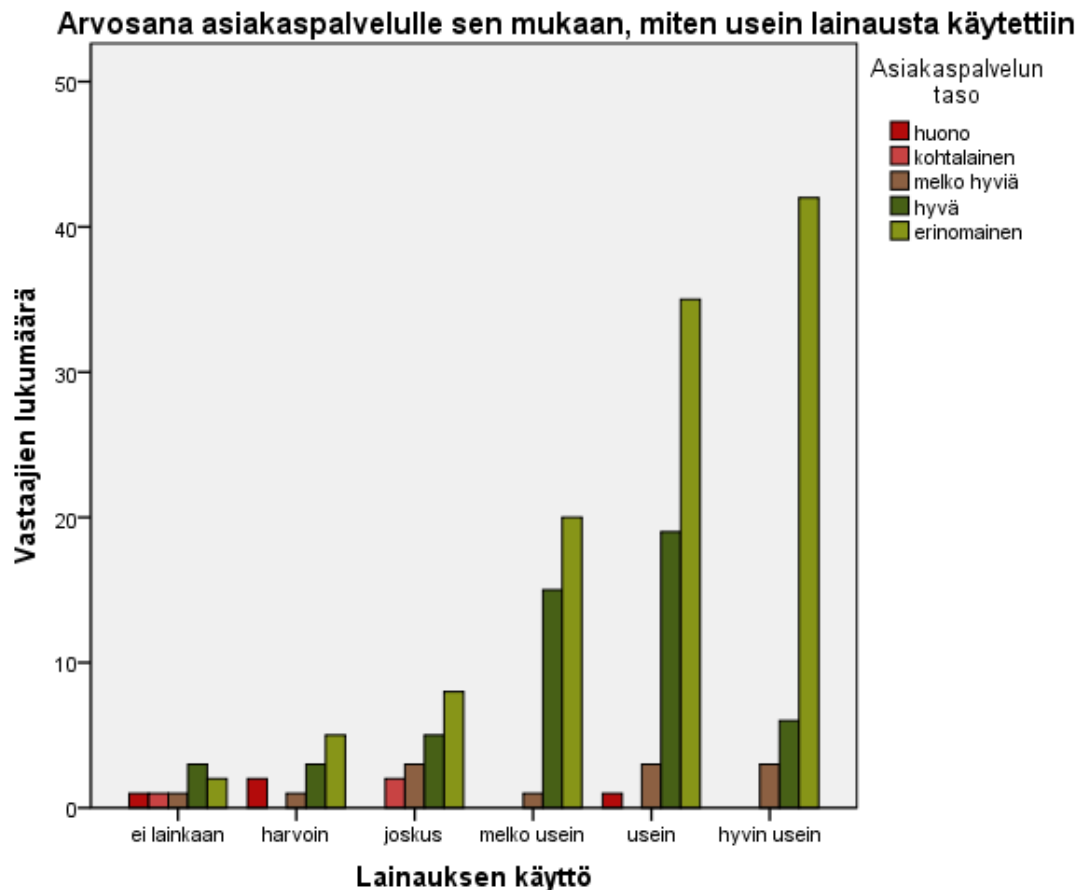


Kuvio 49. Palvelujen käytön useus ja arvosanat asiakaspalvelulle.

Toisaalta aktiivinen lainaus (kuvio 50.) vaikuttaa olevan jossain määrin yhteydessä positiiviseen kokemukseen asiakaspalvelun tasosta. Ainakin hyvin usein lainausta käyttävistä huomattava määrä piti asiakaspalvelua erinomaisena: suunnilleen neljä viidestä hyvin usein lainaavasta antoi tämän arvosanan. Usein lainaavilla taas ero hyvän arvosanan ja erinomaisen arvosanan antaneilla oli kapeampi. Nämä vastaukset kuitenkin olivat kannatetuimmat: vain neljä kaikista 58 usein lainaavasta vastasi jonkin muun vaihtoehdon. Melko usein lainausta käyttävien keskuudessa hyvä ja erinomainen arvosana olivat samaan tapaan kannatetuimmat. Tässä ryhmässä nuo kaksi arvosanaa olivat kuitenkin tasaväkisemmät.

Muutos vastanneiden keskuudessa tapahtuu joskus lainaavien kohdalla: vaikka erinomainen arvosana on edelleen yleisin, muutkin arvosanat yleistyvät. Joskus lainausta käyttäviä oli 18, mikä on selvästi vähemmän kuin tätä useammin

käyttäviä: melko usein lainasi 36 ja usein 58 vastaajaa. Hyvin usein lainasi 51 tähän kysymykseen vastanneista. Tilastollinen vertailu on siis vaikeaa, mutta joskus, harvoin ja ei lainkaan lainaavien vastaajien arvosanoissa on enemmän huonoja ja kohtalaisia arvosanoja kuin kolmessa useammin tapahtuvan lainauksen ryhmässä yhteensä. Itse asiassa voidaan nähdä että lähes kaikki kohtalaiset tai huonot arvosanat asettuvat vähäisemmän lainauksen ryhmiin.



Kuvio 50. Arvosana asiakaspalvelulle sen mukaan miten usein lainausta käytettiin.

Tästä voitaisiin päätellä, että lainauksen vakioasiakkaita on onnistuttu palvelemaan erittäin hyvin. Tietenkin positiivisten asiakaspalvelukokemusten kasautuessa yksittäinen negatiivinen kokemus painaa vaa'assa vähemmän verrattuna harvoin asioivan kokemuksiin. Harvoin kirjaston kanssa asioivan henkilön mielikuvaa asiakaspalvelusta voi samankaltainen kokemus järkyttää huomattavasti enemmän kuin aktiivisesti lainaavan. Toisaalta negatiivinen

kokemus saattaa karkottaa tällaisen asiakkaan. Seuraa kehä, jolloin negatiivista kokemusta on vaikea korjata.

Asiakkaiden vastaukset asiakaspalvelun tasosta kysyttäessä olivat siis pääosin hyvin tyytyväisiä. Avoimessakin palautteessa henkilökunnalta saadun palvelun tasosta tuli kiitosta. Toisaalta asiakaspalvelua kohtaan tuli myös jonkin verran kritiikkiä. Muutamat vastaajat kertoivat saaneensa palvelevasta henkilöstä riippuen joko erinomaista tai huonoa palvelua. Sama asiakas saattoi myös joissain lomakkeissa vastata sekä vaihtoehdon 5 (erinomainen palvelu) että 1 (huono palvelu), tai ympyröidä jokaisen vaihtoehdon ja kirjoittaa viereen jonkin selittävän kommentin. Tällaisten vastausten kohdalla käytin aritmeettista keskiarvoa, jolloin esimerkiksi vastausten 1 ja 5 antaneen henkilön vastaus kirjattiin arvona 3 (melko hyvä palvelu). Tällaisia tapauksia oli kolme. Joillain vastaajilla siis tuntui olleen kokemuksia laidasta laitaan: joitakin hyvin negatiivisia, samanaikaisesti kuin samalla vastaajalla oli myös erittäin positiivisia kokemuksia palvelusta. Joidenkin palautetta antaneiden mukaan asiakaspalvelun taso vaihteli henkilöstä riippuen. Toisaalta henkilökuntaa keuhuttiin myös palvelualttiiksi, ammattitaitoiseksi ja kohteliaaksi.

Asiakaspalvelutaitojen kehittäminen ei olisi pahitteeksi joillekin yksilöille. Hyvää palvelua ja ihmistuntemusta ovat osoittaneet Minna Piirto ja Päivi Samppala, sekä nykyinen johtajatar Laakso. (Nainen, 35–49-vuotias, alleviivaus asiakkaan.)

ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMINEN TIETYILLÄ HENKILÖILLÄ
(35–49-vuotias henkilö, suuraakkoset asiakkaan)

Kiitos! Henkilökunta on ammattitaitoinen palvelualtis, kohtelias”
(Nainen, yli 64-vuotias)

Siteeratuista palautteista nähdään sekä kritiikkiä että erittäin positiivista palautetta. Kritiikki ilmeisesti siis kohdistui yksilöllisesti, eikä koko henkilökunnan asiakaspalvelutaitoja kritisoitu. Kuitenkaan tällaista palautetta ei voida jättää huomiotta. Kaikki ihmiset eivät ole asiakaspalveluhenkisiä ja se luultavasti näkyy palvelutilanteissa, kuten näyttää käyneen. Syitä voi tietenkin olla monenlaisia, esimerkiksi joskus kirjastoissa on vaihtuvaa työvoimaa ja muun muassa alan kirjallisuudessa on keskusteltu jonkin verran sen käytön ajoittaisesta

ongelmallisuudesta asiakaspalvelussa. Näistä palautteista ei voida selvittää negatiivisten kokemusten lähteitä, mutta niistä voidaan toisaalta oppia, että vähäisetkin negatiiviset kokemukset voivat selvästi jäädä asiakkaan mieleen ja vaikuttavat mielikuvaan koko asiakaspalvelusta.

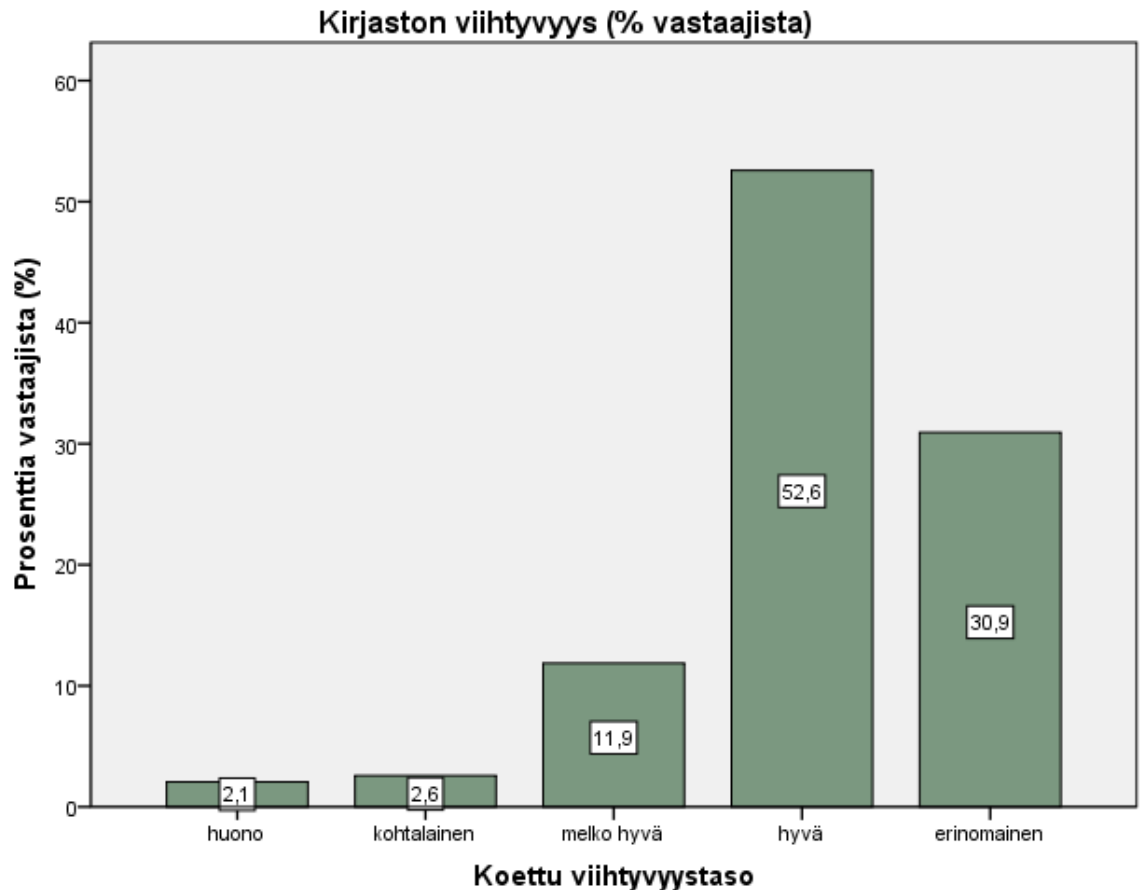
Kuitenkin yleisesti ottaen asiakaspalvelupalaute oli positiivista, ja joillekin annettiin kiitosta aivan nimeltä mainiten. Eräs asiakas kiitteli myös erikseen kirjaston ”tyttöjen” palvelualttiutta. Henkilökunnan ei siis kannata masentua asiasta, vaan olla tyytyväinen siitä, että yleisesti ottaen tässä asiassa saatiin erittäin hyvät arvosanat. Jokainen varmasti tekee parhaansa tässä kirjastotyön tärkeässä osassa, asiakkaiden palvelemisessa.

4.10 Kirjasto tilana

4.10.1 Viihtyvyys

Kuviossa 51. ovat kuvattuna asiakkaiden arvosanat kirjaston viihtyvyydelle. Vastaajat kokivat kirjaston viihtyvyyden keskimäärin hyväksi. Vastausten keskiarvo oli 4,08, jossa 4 merkitsee sanallista vaihtoehtoa ”hyvä”. Vastaajista 52,6 % valitsikin vastauksekseen tämän vaihtoehdon. Seuraavaksi suurin osa vastaajista (30,9 %) koki viihtyvyyden jopa erinomaiseksi. Hyväksi tai erinomaiseksi kirjaston viihtyvyyden arvioineita oli siis jopa 83,5 % vastaajista. Melko hyvänä viihtyvyyttä piti 11,9 %, joten kohtalaiseksi ja huonoksi viihtyvyyden arvioivat vain muutamat. Kyselyyn osallistuneet asiakkaat olivat siis tyytyväisiä kirjaston viihtyvyyteen.

Ikäluokittain tarkasteltuna (Taulukko 5.) huomataan, että tyytyväisimpiä olivat 50-64-vuotiaat; yli 90 % koki kirjaston viihtyvyyden joko hyväksi tai erinomaiseksi. Vanhin ikäryhmä oli seuraavaksi tyytyväisin – hieman yli 85 % valitsi jommankumman näistä vaihtoehdoista. Muutenkin kohtalaisen ja huonon viihtyvyyden kokemukset olivat vähäisiä; yhteensä 9 vastaajaa valitsi jommankumman vaihtoehdon. Käytön useudella ei tunnu olevan tilastollista vaikutusta viihtyvyykokemukseen ($\chi^2 = 0,072$).



Kuvio 51. Kirjaston viihtyvyys (% vastaajista)

Viihtyvyys sai siis hyvät arvosanat tutkimukseen osallistuneilta asiakkailta. Toisaalta kehitysehdotuksia viihtyvyyden lisäämiseksi oli monissa avoimissa vastauksissa. Niistä suurin osa koski lukunurkkauksen ja viihtyisän lukutilantarvetta. Tämä kertoo siitä, että vaikka moni onkin hyvin tyytyväinen kirjastotilaan, jotain pientä kehitettävää löytyy aina.

Taulukko 5. Kirjaston viihtyvyyden kokemus ikäluokittain.

		kirjaston viihtyvyys					Yhteensä
		huono	kohtalainen	melko hyvä	hyvä	erinomainen	
Ikä alle 20-vuotiaat	Vastaajien lukumäärä	2	0	4	9	8	23
	% ikäluokan edustajista	8,7%	,0%	17,4%	39,1%	34,8%	100,0%

20-34 vuotta	Vastaajien lukumäärä	0	1	7	21	4	33
	% ikäluokan edustajista	,0%	3,0%	21,2%	63,6%	12,1%	100,0%
35-49 vuotta	Vastaajien lukumäärä	1	3	4	27	9	44
	% ikäluokan edustajista	2,3%	6,8%	9,1%	61,4%	20,5%	100,0%
50-64 vuotta	Vastaajien lukumäärä	1	1	3	29	24	58
	% ikäluokan edustajista	1,7%	1,7%	5,2%	50,0%	41,4%	100,0%
65 v. tai vanhempi	Vastaajien lukumäärä	0	0	5	16	15	36
	% ikäluokan edustajista	,0%	,0%	13,9%	44,4%	41,7%	100,0%
Yhteensä	Vastaajien lukumäärä	4	5	23	102	60	194
	% ikäluokan edustajista	2,1%	2,6%	11,9%	52,6%	30,9%	100,0%

Vaikka viihtyvyyteen oltiin vastauksista päätellen yleensä tyytyväisiä, oli monella asiakkaalla ehdotuksia, jotka liittyivät kirjaston viihtyvyyteen. Sanat ”lukunurkkaus”, ”nurkkaus” tai ”lukutila” esiintyivät monessa kommentissa. Seuraavista kommenteista saakin hyvän kuvan toiveista.

Viihtyisä oleskelunurkkaus olisi toivottava (Nainen, 20–34-vuotias)

Nurkkaus, jossa voisi syödä yhtä aikaa kun tekee esim. läksyjä. Kaikki meistä ei viihdy Wilholassa. (Nainen, alle 20-vuotias)

Lukusali pitäisi kalustaa uudestaan olohuone tyyppiseksi: pehmeitä sohvia, pikkupöytiä, runsaskuvioiset tummat tapetit. Tauluja seinille jne. Eipä lukusalissa tällaisenaan viitsi istua. (Nainen, yli 64-vuotias)

Ehkä lisää ”lukunurkkauksia” / mahdollisia työskentelytasoja. (Nainen, alle 20-vuotias)

Viihtyisämpiä lukutiloja, esim. kirjojen lukemiseen. Lehtilukusali ei ole kovin viihtyisä istua kovin monta tuntia. (Nainen, 20–34-vuotias)

Sohvanurkkaus tai nojatuoleja lukemiseen. (Nainen, 35–49-vuotias)

Moni asiakkaista siis toivoisi kirjastoon mukavaa paikkaa, jossa voisi viihtyä lueskellen – ehkä myös jutellen tuttujen kanssa. Tällaiselta nurkkaukselta kaivattaisiin viihtyisyyttä ja mukavuutta, kaikesta päätellen niin visuaalisesti kuin ergonomisestikin. Kirjastossa on tällä hetkellä pari sohvamaista istuinta, mutta puisine selkänojineen ne eivät edustane asiakkaiden toiveita – ainakaan näiden toiveiden määrästä päätellen. Ehkä myös lukusohvan sijoittelulta kaivattaisiin rauhallisuutta, etäisyyttä kulkureiteistä. Jos lueskelusohva on paikassa, jonka vierestä kuljetaan paljon ohi, voi siinä istuvalle asiakkaalle tulla sellainen olo, että hän on tiellä.

Hullumpi ajatus ei ole sekään, että lehtisalin sisustuksesta tehtäisiin rennompia ja kutsuvampia. Vaikka nykyisenkin tyyppisiä pöytiä ja tuoleja olisi, ei varmasti olisi asiakkaiden viihtymisen vastaista toteuttaa muutaman asiakkaan edellä mainittu ajatus mukavista nojatuoleista.

Aivan hyvä huomio oli myös aiemmin mainitussa nuoren asiakkaan kommentissa paikasta, jossa nuori voisi koulun jälkeen syödä eväitään. Pelkona on tietysti, että eväillä sotketaan, mutta esimerkiksi se, että käsikirjasto on avoin tila – toisin kuin aiemmissa tiloissa – helpottaa siisteyden valvomista. Ehkä asiaa voisi ainakin kokeilla jonkin aikaa, tai edes harkita.

Viihtyvyyteen liittyen eräs 35–49-vuotias nainen toivoi lapsille monenlaista: huonetta tai nurkkausta, jossa olisi esimerkiksi pehmoleluja, palapelejä, mahdollisuus lastenohjelmien katseluun ynnä muuta. Hän ehdotti myös akvaariota viihtyisyyden tuomiseksi. Asiakkaan edellisen asuinpaikan kirjastossa oli ollut tällaisia asioita ja tuo kirjasto oli ollut tälle asiakkaalle mieluisa ajanviettopaikka.

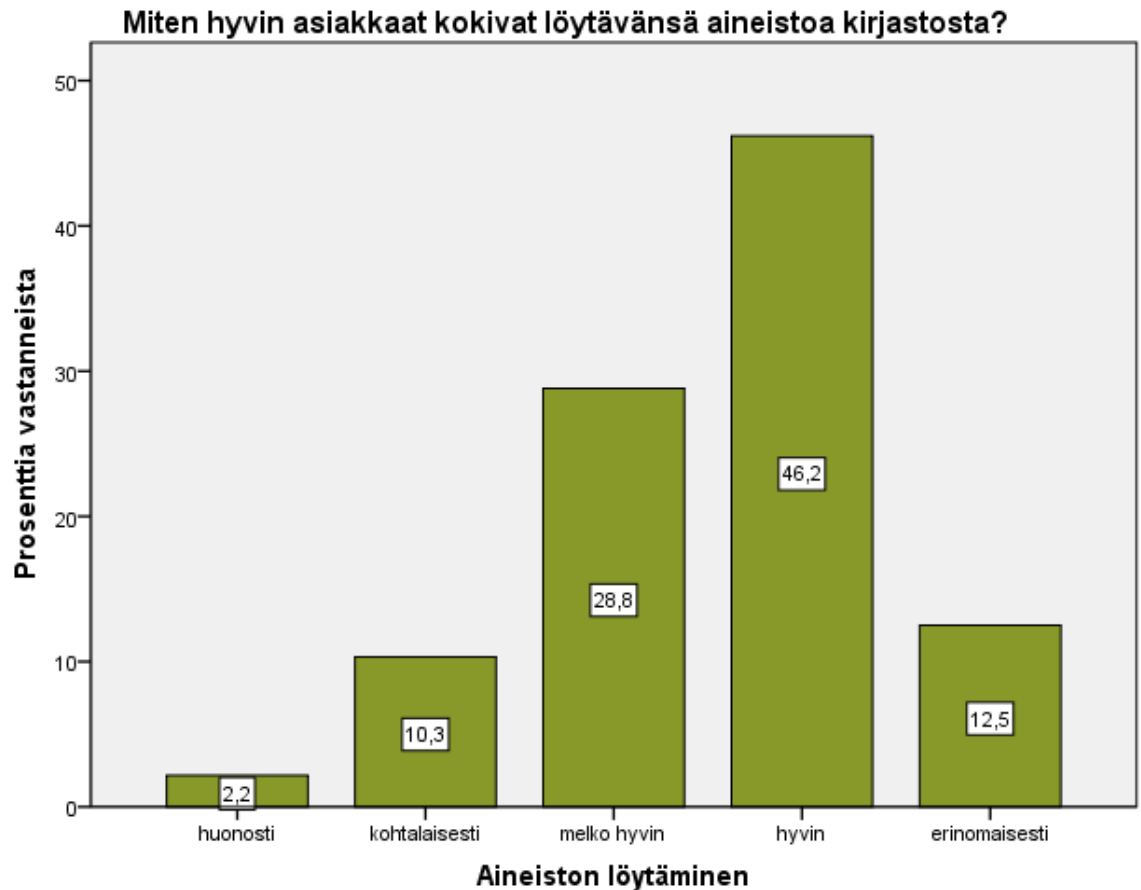
Ehdotuksia on tietenkin paljon: on ymmärrettävää, ettei kaikkia voida nykyisissä tiloissa toteuttaa. Tämän aineisen tilan puutteen lienee ymmärtänyt myös eräs asiakas, 50–64-vuotias nainen, joka kommentoi kehittämissuunnitelmaansa: ”Lisää tilaa, mutta mistä?”

Lisää tilaa vaatisi muun muassa sen idean toteuttaminen että lapsille olisi aivan oma huone. Erään toisen asiakkaan palautteessa toisaalta toivottiin nuorille omaa huonetta. Yksi nuorista vastaajista toivoi kokonaan uutta kirjastoa – kaivaten ilmeisesti melkoisen suuria muutoksia kirjastotilaan, jotta kokisi ne viihtyisiksi. Eräs asiakas puolestaan mainitsi musiikkiaineistojen olevan ahtaasti esillä, niille tarvittaisiin siis tilaa. Tämä viimeisin on näistä tilaa koskevista ehdotuksista helpoin toteuttaa, muita varten tarvittaisiin suurempia järjestelyjä, puhutaanhan kokonaisista huoneista. Kirjaston laajennus tietenkin olisi unelmien täyttymys niin henkilökunnalle kuin asiakkaillekin, mutta saako sellaisesta haaveilla?

4.10.2 Aineiston löytäminen

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan sitä, miten hyvin he kokivat löytävänsä aineistoa kirjastosta. Kysymys esitettiin muodossa: ”Miten hyvin löydät kirjastosta etsimäsi?” Kaikkien vastausten jakaumaa kuvaa kuvio 52. Tähän kysymykseen vastaajia oli 184, eli vain 13 jätti vastaamatta kysymykseen. Vastausten numeerinen keskiarvo oli 3,57, eli hiukan lähempänä ”hyvää” kuin ”melko hyvää”. Yleisin vastaus oli numeroarvo 4 eli ”hyvin”, joka vaihtoehtona tuli vastaajista 46 % valinnaksi. Erinomaisen arvosanan antoi 12,5 %. Keskiarvosta alaspäin liikuttaessa 29 % kertoi löytävänsä kirjastosta aineistoa melko hyvin, 10 % kohtalaisesti ja huonosti 2 %. Tämän heikoimman arvosanan antoi 4 vastaajaa.

Ristiintaulukoitaessa aineiston löytäminen vastaajan sukupuolen mukaan, voidaan päätellä, ettei sukupuolten välillä ollut merkittäviä eroja aineiston löytämisessä. Taulukosta 6. ”Aineiston löytämisen arviot sukupuolittain” voidaan nähdä että kun katsotaan suhteellisia osuuksia, ne ovat olennaisilta osiltaan samankaltaiset kummankin sukupuolen edustajien keskuudessa.



Kuvio 52. Miten hyvin asiakkaat kokivat löytävänsä aineistoa kirjastosta?

Taulukko 6. Aineiston löytämisen arviot sukupuolittain.

	Aineiston löytäminen kirjastosta					Yhteensä
	huono	kohtalaisesti	melko hyvin	hyvin	erinomaisesti	
Mies	2 3,5%	7 12,3%	17 29,8%	26 45,6%	5 8,8%	57 100,0%
Nainen	2 1,7%	12 10,0%	32 26,7%	56 46,7%	18 15,0%	120 100,0%
Yhteensä	4 2,2%	19 10,3%	53 28,8%	85 46,2%	23 12,5%	184 100,0%

Tarkasteltaessa vastauksia iän mukaan (kuvio 53.) vaikuttaa sen sijaan löytyvän enemmän vaihtelua. Esimerkiksi kun tarkastellaan ikäluokan sisäisesti sitä, miten suuren kannatuksen yleisin vastaus sai, luku on pienin alle 20-vuotiaiden

joukossa; tästä seuraavaksi yleisimmät valinnat saivat keskenään lähes samansuuruisia osuuksia. Aineisto on tältä osin pieni, mutta voidaan nähdä, että niissä vastauksissa, joita alle 20-vuotiaiden ikäluokassa saatiin, on jälleen kerran hajanaisuutta. Vastaajissa oli siis sellaisia nuoria, jotka kokevat löytävänsä kirjastosta etsimäänsä aineistoa hyvin tai erinomaisesti, mutta lähes yhtä paljon oli sellaisia, jotka löysivät etsimänsä melko hyvin, kohtalaisesti tai huonosti. Jos tarkasteltaisiin prosenttiosuuksia, heikkojen numeroarvojen osuus olisi tässä luokassa keskiarvoa suurempi. Ikäluokan vastaajamäärän ollessa vain 22 prosenttiarvot kuitenkin saattavat johtaa harhaan. Vaikkei tulosta voitane soveltaa koko käyttäjien ikäryhmään, tästä aineistosta käy ilmi, että eroavuuksia yksilöjen aineistonlöytämisessä on eniten alle 20-vuotiaiden vastaajien keskuudessa.

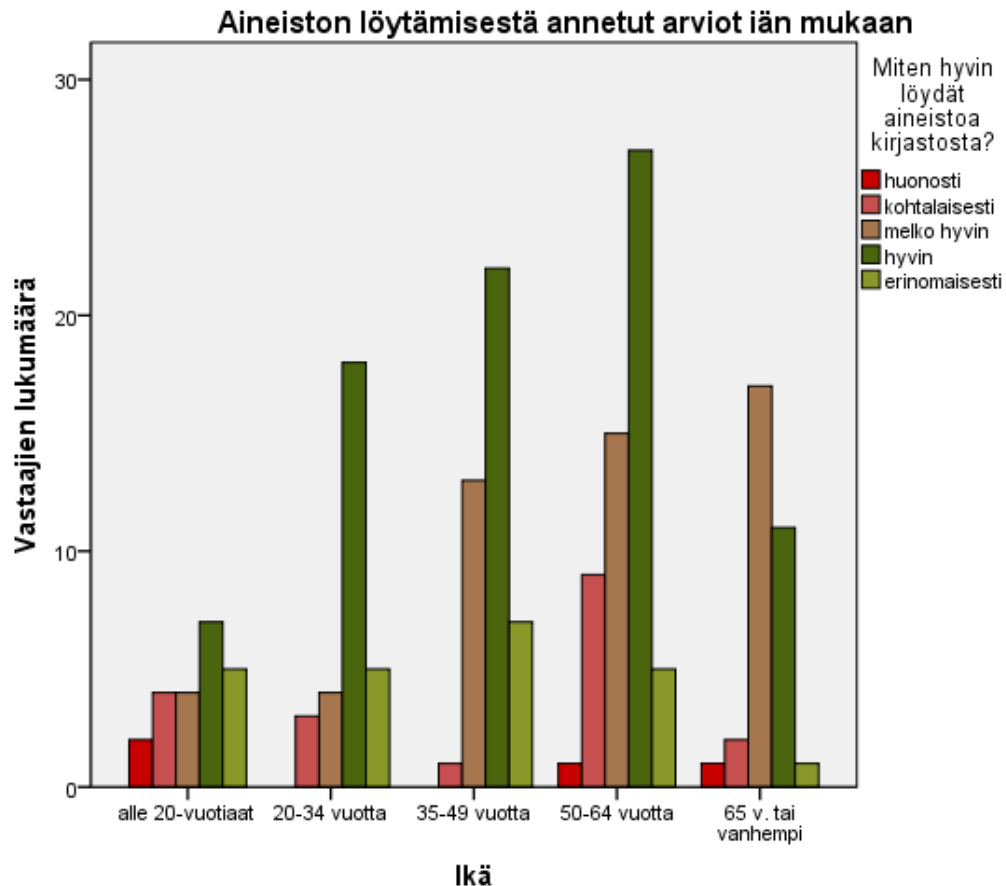
Sen sijaan 20–34-vuotiaiden ryhmässä samanmielisyys on suurin. Kolme viidestä vastaajasta kertoi löytävänsä kirjastosta etsimäänsä aineistoa hyvin. Se oli siis ylivoimaisesti yleisin vastaus. Seuraavaksi eniten vastattiin vaihtoehdoin ”erinomaisesti” (5 henkilöä) ja ”melko hyvin” (4 henkilöä). ”Kohtalaisesti” oli kolmen henkilön kannattama vastaus. ”Hyvin” oli yleisin vastaus myös 35–49-vuotiaiden keskuudessa, noin puolet vastasi sen. Vähän alle kolmannes, 13 henkilöä, arvioi löytävänsä etsimänsä ”melko hyvin” ja seitsemän vastasi, että löysi aineistoa ”erinomaisesti” ja vain yksi kohtalaisesti.

50–64-vuotiaiden keskuudessa vastausten numeroarvot ovat suhteessa alhaisempia kuin nuoremman ikäluokan. Tämän ikäluokan vastaajia oli 57 henkilöä. Hiukan alle puolet kertoi löytävänsä etsimänsä ”hyvin”. Erinomaisesti aineistoa löysi viisi vastaajaa: yhtä monta kuin 20–34-vuotiaiden luokassa, jossa oli noin puolet vähemmän vastaajia, tai yhtä monta kuin alle 20-vuotiaiden luokassa, jossa oli vain 22 vastaajaa. Suunnilleen joka neljäs 50–64-vuotiaista puolestaan arvioi löytävänsä etsimänsä ”melko hyvin” ja yhdeksän ”kohtalaisesti”. ”Kohtalaisesti”-vastausten määrä onkin melko suuri 50–64-vuotiaiden ryhmässä verrattuna muun ikäisiin.

Yli 64-vuotiaiden kohdalla puolestaan yleisin vastaus oli ”melko hyvin”. Tätä kannatti hieman yli puolet ikäluokasta – 17 henkilöä kaikista 32 vastaajasta. 11 henkilöä, eli noin kolmannes, kertoi löytävänsä aineistoa hyvin.

Kun siis selvästi yleisin vastaus kaikissa ikäluokissa välillä 20–64-vuotta oli se, että etsittyä aineistoa löydettiin hyvin, nuorimassa ja vanhimmassa ikäluokassa asiat olivat eri tavoin. Alle 20-vuotiaiden keskuudessa ”hyvin” oli vain melko niukasti yleisin vastaus, ja vastaukset jakautuivat muutenkin hajaantuneesti. Yli 64-vuotiaiden keskuudessa taas koettiin, että etsityn aineiston löytäminen oli vaikeampaa; keskimääräinen arvosana oli heikompi. ”Hyvän” löytämisen tason sijasta koettiin, että aineistoa löytyi ”melko hyvin”.

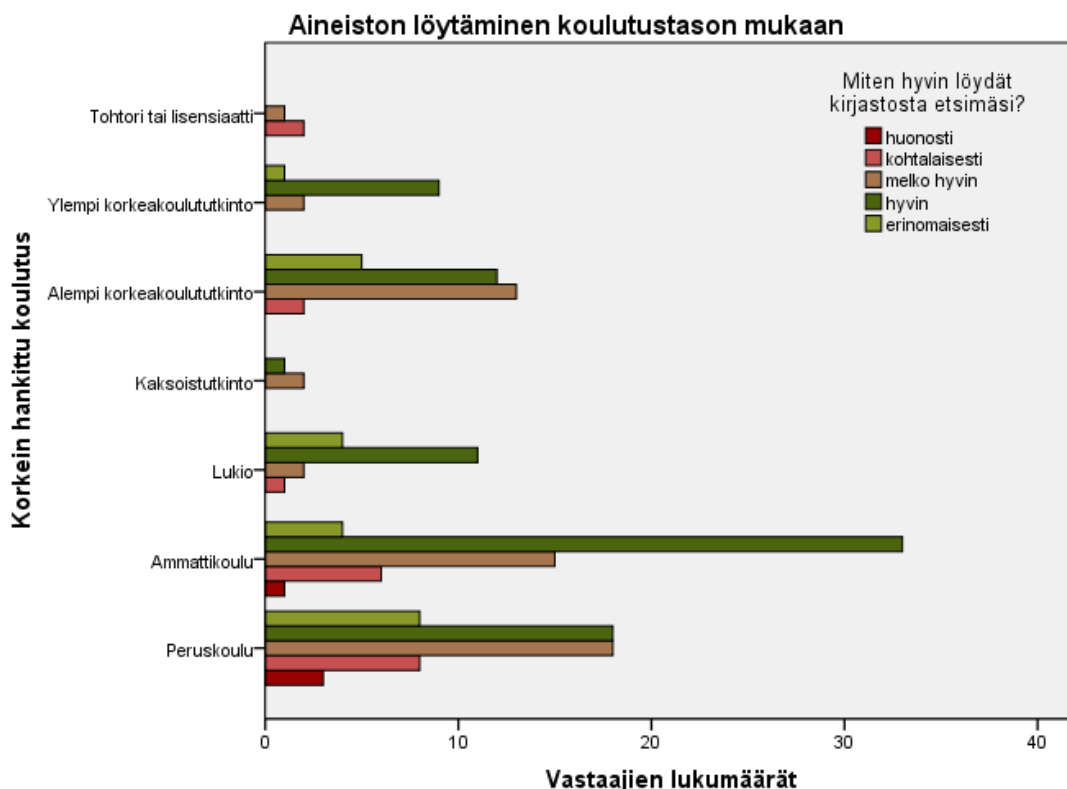
Ikäluokittaisen vastausjakauman perusteella siis voitaisiin sanoa, että löytäminen on vaikeinta joillain nuorilla ja aineiston löytäminen vaikeutuu myös eläkeiän ylittäneillä, sekä jonkin verran – ”kohtalainen”-arvosanojen kohonneen määrän perusteella – 50–64-vuotiaiden ikäluokassa. Esimerkiksi kiinnostavasti suunniteltu kirjastonkäytön opetus nuorille, kuten yläasteen koululuokille, voisi helpottaa tilannetta nuorten kohdalla. Samoin kirjastonkäytön opastusta voisi pitää myös senioriryhmille. Kyselyn perusteella selvinneet mahdollisesti eniten apua tarvitsevat ryhmät ovat iältään hyvin erilaisia ja opastuskin olisi varmasti hyvä suunnitella eri lähtökohdista. Nuoret luultavasti ovat melko tottuneita hakemaan tietoa internetistä ja sitä voisi ehkä soveltaa kirjastonkäytön opastukseen. Vanhemmille ihmisille taas tietotekniset asiat usein aiheuttavat päänsäivaa ja taitotaso voi olla melko alhainen tässä asiassa. Opastuksissa eroaisivat luultavasti myös teemat ja esimerkit – näitä ikäryhmiä kiinnostavat melko erilaiset asiat.



Kuvio 53. Aineiston löytämisestä annetut arviot iän mukaan.

Kun tarkastellaan sitä, miten hyvin asiakkaat arvioivat löytävänsä aineistoa kirjastosta koulutustason mukaan (kuvio 54.), voidaan saada joitain uusia näkökulmia asiaan. Koulutustasot ovat siis vastaajien hankkimat korkeimmat suoritettut koulutustasot. Nopealla vilkaisulla nähdään, että peruskoulun tai ammattikoulun suorittaneiden kokemuksiin sijoittuu suurin osa heikoista arvosanoista. Kaikki jotka kokivat löytävänsä aineistoa ”huonosti” olivat joko ammattikoulutason (1 henkilö) tai peruskoulun käyneitä (3 henkilöä). ”Kohtalaisesti” aineistoa löytävistä kaikkiaan 19 vastaajasta kahdeksan oli käynyt korkeintaan peruskoulun, kuusi ammattikoulun. Oletukseni vastaisesti tohtori- tai lisensiaattitasoisesti kouluttautuneista kolmesta henkilöstä kaksi ilmoitti löytävänsä aineistoa vain kohtalaisesti, ja yksi melko hyvin. Hypoteesini oli, että aineiston löytäminen helpottuu koulutuksen myötä, kun ihminen mitä todennäköisimmin on opintojensa vuoksi tottunut käyttämään kirjastoa tiedonlähteenä. Tohtorien ja lisensiaattien kohdalla arviot löytämisen tasolle ovat kuitenkin alhaiset verrattuna

esimerkiksi ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneisiin. Toisaalta korkeakoulutusta hankkineet ihmiset ovat saattaneet opintojensa aikana käyttää tieteellistä kirjastoa, joka eroaa jonkin verran yleisestä kirjastosta. Tai ehkä koulutus lisää kriittisyyttä? Vai onko näillä henkilöillä erityyppiset tiedontarpeet kuin ihmisillä yleensä, niin että he eivät koe löytävänsä kirjastosta yhtä hyvin sitä, mitä etsivät?



Kuvio 54. Aineiston löytäminen koulutustason mukaan.

Mitkä sitten olivat yleisimmät vastaukset kussakin koulutusluokassa? Peruskoulun korkeimmaksi koulutukseksi merkinneet vastasivat yhtä paljon arvioita ”hyvin” ja ”melko hyvin”, kummankin vastauksen vastanneita oli noin kolmannes koulutusryhmän vastaajista. ”Erinomaisesti” ja ”kohtalaisesti” saivat tämän koulutusryhmän vastaajilta keskenään yhtä paljon kannatusta, kumpaakin vastasi 14,5 % ryhmän vastaajista.

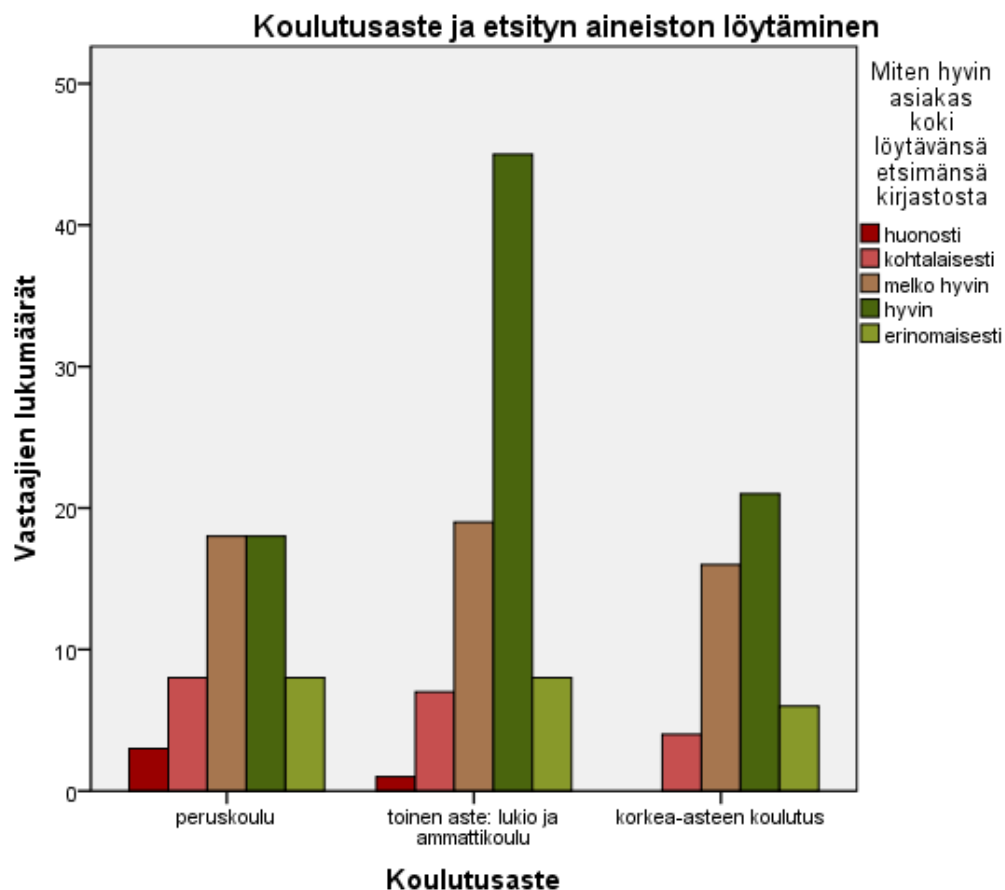
Kun peruskoulutuksen hankkineet löysivät aineistoa yhtä usein ”hyvin” kuin ”melko hyvin”, ammattikoulun käyneiden kohdalla puolestaan oli suhteessa vähemmän niitä, jotka löysivät aineistoa vain melko hyvin. Näitä oli kylläkin edelleen 25 %

ryhmän vastaajista. Arvionsa mukaan hyvin aineistoa sen sijaan löysi 56 %. Toisaalta harvempi arvioi tässä ryhmässä löytävänsä etsimäänsä aineistoa erinomaisesti. Kohtalaisesti etsimänsä löysi joka kymmenes ryhmään kuuluvista.

Vastaajien määrässä ammattikoulun ja lukion käyneiden kohdalla on tietenkin epäsuhta: ammattikoulun käyneitä oli 59, lukion käyneitä 18. Kuitenkin niistä, joiden korkein koulutus oli lukio, yhtä moni arvioi löytävänsä aineistoa erinomaisesti kuin suuremmassa koulutusluokassa, ammattikoulun käyneissä. Yleisin vastaus lukion käyneillä oli että etsitty aineisto löytyi hyvin. Näin vastasi 11 henkilöä 18 vastaajasta. Kaksi löysi etsimänsä melko hyvin ja yksi kohtalaisesti. Kaksoistutkinnon suorittaneita oli niin vähän, että on vaikeaa vertailla, heitä oli kolme henkilöä, kuten tohtoreita tai lisensiaattejakin.

Alemman korkeakoulututkinnon suorittaneilla yleisimmät vastaukset yhden vastaajan erotuksella olivat, että tarvittu aineisto löytyy ”hyvin” (12 henkilöä) tai ”melko hyvin” (13 henkilöä). Kaikista 32 tämän koulutustason vastaajasta viisi kertoi löytävänsä etsimänsä erinomaisesti, kaksi puolestaan kohtalaisesti. Ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneet 12 henkilöä taas enimmäkseen vastasivat löytävänsä aineiston kirjastosta ”hyvin” – tämän arvion antoi yhdeksän henkilöä. Erinomaisesti löysi ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneista yksi, melko hyvin taas kaksi. Toisaalta korkeakoulutuksen hankkineissa ovat vielä nämä kolme tohtoria tai lisensiaattia, joista yksi vastasi löytävänsä melko hyvin ja kaksi kohtalaisesti. Kun tarkastelee korkeakoulutuksen suorittaneita keskenään vertaillen, ei tunnu löytyvän kovin selkeää yhteistä suuntausta. Jos tarkastellaan asiaa koulutusasteittain (kuvio 55.) huomataan, että toisen asteen koulutuksen hankkineiden joukossa on suhteellisesti eniten niitä, jotka kokivat löytävänsä etsimäänsä aineistoa hyvin, ja jonkin verran vähemmän kohtalaisen arvosanan antaneita kuin ainoastaan peruskoulun käyneissä. Erot ovat suurimpia peruskoulun käyneiden ja toisen asteen opintojen suorittaneiden välillä – korkea-asteelle kouluttautuneiden vastaukset taas ovat näiden välistä. Toisaalta, vaikka peruskoulun käyneiden vastauksissa oli suhteessa enemmän löytämisen vaikeuksia – ”huonoa” ja ”kohtalaista” – oli peruskoulun käyneissä suhteessa jonkin verran enemmän myös niitä jotka kokivat löytävänsä etsimänsä erinomaisesti. Vastaukset tässä ryhmässä olivat siis hajautuneemmat.

Kuten teoriaa käsitellessäni mainitsin, muun muassa Pihlaja on väittänyt, että korkea-asteen koulutus lisää kirjastonkäyttövalmiuksia – mihin sisältyy myös aineiston löytämisen helpottuminen. Tämän kyselyn tuloksista tällaista ei kuitenkaan mielestäni voida päätellä. Tulokset ovat kaikilla koulutustasoilla monella tavalla samansuuntaiset. Itse asiassa on mielestäni mielenkiintoista, että selkein ero on se, että juuri toiselle asteelle kouluttautuneilla oli korkein osuus ”hyvin” aineistoa löytävissä. Voisiko olla, että korkeakoulutuksen myötä vaatimukset kirjastoa kohtaan kovenevat? Tämä on vain spekulatiota. Joka tapauksessa vaikka erilaisen koulutustaustan omaavien välillä oli joitain eroja, on vaikea päätellä mikä olisi tilastollisesti merkittävää. Koulutustasoon liittyvää muutosta aineiston löytämisen helppouden kokemuksessa on myös vaikeaa havaita.



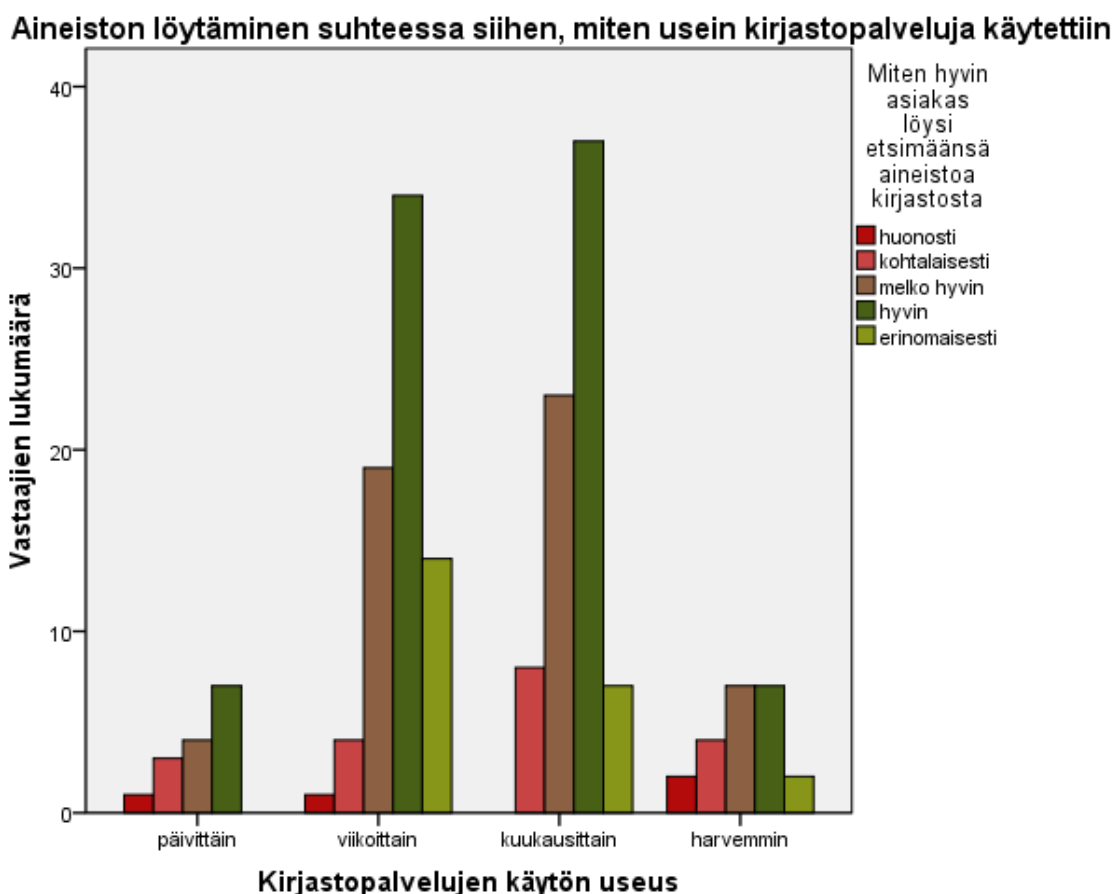
Kuvio 55. Koulutusaste ja etsityn tiedon löytäminen.

On myös kiinnostavaa tietää vaikuttaako käytön tiheys siihen, miten hyvin vastaajat kokivat löytävänsä etsimäänsä aineistoa kirjastosta. Kuvio 56. näyttää vastaukset jaoteltuna käytön useuden mukaan. Kuten aiemmin kävi ilmi, päivittäin ja harvemmin kuin kuukausittain palveluita käyttäviä oli selvästi vähemmän kuin viikoittais- ja kuukausittaiskäyttäjiä. Päivittäin kirjastoa käyttäviä oli 15 niistä, jotka vastasivat aineiston löytämisestä koskevaan kysymykseen, harvemmin kuin kuukausittain käyttäviä oli 22. Viikoittain käyttäviä taas oli 72, kuukausittain käyttäviä 75. Näitä kahta on siis helpointa vertailla keskenään.

Toisaalta jos katsahdetaan myös päivittäiskäyttäjien kokemuksiin, sekä siihen, mitä vastasivat harvemmin kuin kuukausittain kirjastoa käyttävät, suurin yllätys on seuraava. Olisin odottanut, että päivittäiskäyttäjien vastaukset olisivat eronneet selvemmin vastauksista, joita harvemmin kuin kuukausittain käyttävät antoivat. Näin pienen vastaajamäärän perusteella ei jälleen kerran voida tehdä yleistettäviä päätelmiä; tarkastelenkin informaatiota soveltaen asiaa vain vastaajiin. Päivittäiskäyttäjistä kukaan ei kokenut löytävänsä aineistoa erinomaisesti. Päivittäiskäyttäjien joukossa oli yhtä lailla niitä, jotka löysivät aineistoa huonosti tai kohtalaisesti kuin oli harvoin palveluja käyttävissäkin.

Olenkin pohtinut, voisiko olla niin, että vaikka kirjastoa paljon käyttävä lienee tutumpi kokoelman ja kirjastotilan kanssa, hänen vaatimuksensa kasvavat käytön määrän takia. Kirjastoa harvoin käyttävälle aineisto on aina "uutta", mutta siellä hyvin usein käyvä ehtii näkemään samat aineistot moneen kertaan, eikä niin sanotusti "löydä uutta" niin monesti. Näin voi käydä varsinkin sellaisten kokoelmanosien kohdalla, jotka ovat kyseisen asiakkaan suosikit: esimerkiksi ahkera lehtisalin käyttäjä voi turhautua loppukuusta, jos hänen suosikkilehtensä ilmestyvät vain kerran kuussa: mieleisten lehtien valikoima on jo kahlattu läpi. Hän ei välttämättä löydä mitään luettavaa, kun taas kirjastossa harvoin vieraileva henkilö samassa tilassa näkee ympärillään vain aineistoja, joita ei ole vielä lukenut. Mielestäni tämä esimerkki voi selittää sitä, miksi erot näiden vastaajien käyttäjäryhmien välillä eivät olleet suurempia: kyse ei ole vain siitä, ovatko aineistot loogisesti järjestetyt ja asiakkaan löydettävissä – kyse on myös siitä, ovatko itse aineistot asiakkaan tarpeiden ja senhetkisen mielentilan mukaisia.

Verrattuna kuukausittaiskäyttäjiin, oli viikoittaiskäyttäjissä enemmän niitä, jotka kokivat löytävänsä etsimänsä kirjastosta erinomaisesti. Noin joka viides viikoittaiskäyttäjä vastasi näin. Kuukausittaiskäyttäjistä puolestaan suunnilleen joka kymmenes antoi saman vastauksen. Suunnilleen yhtä suuri osa kuukausittain ja viikoittain kirjastoa käyttävistä kertoi löytävänsä aineistoa ”hyvin”. Jonkin verran eroa ryhmien välillä oli siinä, miten moni löysi tarvitsemansa ”melko hyvin”; hiukan useampi vastasi näin kuukausittaiskäyttäjissä verrattuna viikoittain käyttäviin. Ero kasvaa kun tarkastellaan ”kohtalaisesti” aineistoa löytävien määrää, kuukausittaiskäyttäjissä näiden osuus oli noin 10 %, viikoittain kirjastoa käyttävien keskuudessa 5 %. Voitaisiin ehkä päätellä, että jossain määrin etsityn aineiston löytäminen oli helpompaa vastaajista viikoittaiskäyttäjille kuin kuukausittaiskäyttäjille. Ero ei tosin ole suuren suuri.



Kuvio 56. Aineiston löytäminen suhteessa siihen miten usein kirjastopalveluja käytettiin.

Aineiston löytämiseen ja esillepanoon liittyviä toiveita tuli esiin avoimissa vastauksissa. Esimerkiksi kaksi nuorista vastaajista kiinnitti erikseen huomion aineiston löytämiseen. Toisen avoimessa vastauksessa oli toive ”Vähän helpommin luokitellut hyllyt!” Toinen puolestaan oli vastannut kysymykseen ”Miten hyvin löydät kirjastosta etsimäsi?” vaihtoehdolla ”huonosti”. Sivuhuomautukseksi oli lisätty ”Ellei tietokonetta lasketa”. Ymmärtääkseni tämä asiakas siis koki löytävänsä aineiston paremmin tietokoneelta hakien, mutta varsinaisen aineiston hyllystä löytäminen saattaa olla hänelle vaikeaa.

Kirjastoluokitus voikin olla hepreaa kenelle tahansa asiakkaalle. Kirjastossa työskentelevällekin sen logiikan kyseenalaistaminen lienee helppoa. Selväkieliset opasteet voisivat helpottaa asiakkaiden pyrkimyksiä löytää etsimänsä. Ykl-luokituksen sijasta olisi hyvä keskittyä asiakkaiden näkökulmaan.

Mieleeni tuli edellä mainitusta asiakkaan kommentista, että tietokoneiden välittömässä läheisyydessä sijaitseva iso kartta hyllyjärjestyksestä voisi olla loistoajatus. Hyllyjärjestyksessä olisi merkittynä luokkanumerot ja aihepiirit, jolloin kun asiakas näkee hakutuloksessa esimerkiksi luokan 72, hän voisi kartasta katsoa missä se sijaitsee ja suunnata oikeaan suuntaan. Kartassa olisi hyvä olla merkittynä värein eri osastot: esimerkiksi kaunokirjallisuus ruskealla, tietokirjallisuus sinisellä, nuortenosasto oranssilla, musiikki fuksianvärillä, elokuvat violetilla... Tällöin kokonaisuus olisi helppo hahmottaa. Sama kartta voisi olla asiakkaiden saatavilla myös A4-koossa laminoituna, jolloin kartan voisi ottaa mukaansa, mikäli tarvitsee etsiä materiaalia monesta eri luokasta. Tällaisen laminoidun kartan asiakas sitten palauttaisi paikalleen kirjastoon. Suuri kartta kirjastotilan järjestyksestä voisi sijaita myös näkyvällä paikalla sisäänkäynnin läheisyydessä. Tämä kartta-asia olisi mielestäni aineiston löytämisen kannalta tärkeä uudistus.

Kuten mainittu musiikkiaineistojen yhteydessä, eräs asiakas kiinnitti huomion siihen, että musiikkikokoelmalle varattu tila on ahdas. Harjoitteluajana huomasin tämän itsekin: cd-levyjä hyllyttäessä ja järjestäessä tuli joskus ongelmaksi se, ettei kaikki aineisto mahtunut luokalle varattuun tilaan. Näille aineistoille voisikin hankkia lisätilaa. Musiikkia toivottiin lisää muutamien muidenkin asiakkaiden toiveissa. Lisätilan myötä uusikin aineisto tulisi myös paremmin esiin.

Kiinnostava oli myös seuraava palaute:

Kirjoja on vaikea etsiä pää kenossa, siihen jotain, ettei pyörry, varsinkin tällainen keski-ikäinen (Nainen, 50–64-vuotias)

Tilanne lienee tuttu monenikäisille kirjastonkäyttäjille. Selkämysten lukeminen ei ole kovin ergonomista. Tämä palaute saikin ajattelemaan, että esimerkiksi näyttelyt ja muut aktiivisesti tehdyt poiminnat kokoelmasta voisivat helpottaa esimerkiksi sellaisen asiakkaan etsintää, joka etsii jotain uutta, johon tarttua. On hyvä nostaa aktiivisesti massasta esiin yksittäisiä kirjoja. Näyttelyhyllyjen – ja yleensäkin vapaan tilan – määrä helpottaa tätä työtä.

Tietysti kirjoja voi nostaa esiin massasta myös esimerkiksi innostavin suosituslistoin, joissa kerrotaisiin lyhyesti kirjan aiheesta tai juonesta. Kirjallisuudessa on muun muassa, kuten teoriaa käsitellessäni olen maininnut, käsitelty erilaisia keinoja vinkata teoksia asiakkaille. Hyvä ajatus voisi olla ”viikon kirjat” suositus, jossa olisi esimerkiksi kaunokirjallinen teos, tietokirja, nuorten ja lastenkirja. Tämä olisi eräs tapa. Ei kannata unohtaa liioin DVD-elokuvia tai musiikkialbumia; kannattaa tuoda esiin kaikenlaisia aineistoja. Jokaisessa listassa ei välttämättä tarvitsisi olla kaikkia näistä, ehkä yksikin riittäisi. Viikon poiminnan pitäisi toisaalta tulla esille, joten olisi hyvä, että sille olisi esimerkiksi tyylikkään erottuva graafinen tausta ja teoksen kannesta olisi siinä kuva. Viikon poiminnan olisi hyvä löytyä myös internetsivuilta (miksei niitä voisi sinne jonkin verran arkistoidakin) – ja jos kirjasto on Facebookissa, sekin voisi olla hyvä kanava. Tämä vain yksi tapa käyttää suosituksia, se on asia jossa voi käyttää paljon mielikuvitusta.

Joka tapauksessa, oli kyseessä uutuuslista tai vaihtuva suositus, sille pitäisi saada näkyvyyttä, jottei hyvin tehty työ jäisi pimentoon. Asiakkaiden pitää huomata ne. Hyvistä asioista kannattaa pitää meteliä. Suosituksen voisi olla hyvä olla internetsivujen etusivulla, jotta se huomattaisiin. Asiasta kannattaa mainita asiakkaille, jotka etsivät sopivan tyyppistä tai uutta luettavaa, kuunneltavaa tai katsottavaa. Kirjaston lehti-ilmoituksessa voisi joskus olla maininta asiasta, ja itse suosituksen pitäisi olla näkyvässä paikassa kirjastossa.

Suosituksien ja näyttelyiden käyttäminen sopisi muutamissa muissakin palautteissa esille tulleiden toiveiden silmälläpitämiseen. Esimerkiksi eräs asiakas toivoi vinkkejä siitä, millaiset kirjat ovat hyviä lukemaan opettelevalle lapselle. Toinen toivoi ”vinkkirjoja myös aikuisille”. Eräs toinen vastaaja pyysi ’uutuuskirjoille omia pyöröhylyjä’. Kirjastossa on nimenomaan uutuusromaaneille varattu pyörivä teline. Joskin uutuustietokirjoille on oma telineensä ja lisäksi pieni pöytätas, jossa on aina esillä muutamia tietokirjauutuuksia. Kuitenkin asiakkaan mielestä uutuushyllyjä tarvittaisiin lisää. Ehkä hän näkee, ettei uutuuskirjoille ole nykyisin varattu tilaa aivan tarpeeksi. Joka tapauksessa pyynnön taustalla on toive, että uutuuskirjat löytyisivät helpommin, erottuisivat massasta. Uutuusromaaneille voisi varata ehkä enemmänkin näyttelytilaa. Kaunokirjallisuutta lainataan joka tapauksessa paljon; moni tulee etsimään kirjastosta nimen omaan sitä.

4.11 Positiivisia poimintoja palautteesta

Tähän loppuun lisään vielä muutamia poimintoja siitä positiivisesta palautteesta, jota asiakkaat antoivat palveluille.

Todella hyvä laaja valikoima! Ei tarvitse parantaa (Nainen, 20–34-vuotias)

Palvelut ovat jo nyt hyvät. Kaukolainausta hyvä. (Nainen, 50–64-vuotias)

[Kirjastopalvelu] on jo 10 arvoinen. (Nainen, yli 64-vuotias)

Kiitos! Henkilökunta on ammattitaitoinen palvelualtis, kohtelias. (Nainen, yli 64-vuotias)

Yli kahdessakymmenessä sanallisessa vastauksessa kävi ilmi tyytyväisyys palvelujen nykyiseen tilaan. Vastanneet usein totesivat, että kirjaston palvelut riittivät tällä hetkellä tyydyttämään omat kirjastoon kohdistuvat tarpeet. Tällaista sanallista palautetta tuli enimmäkseen yli 50-vuotialta kirjastonkäyttäjiltä. Näiden nykytilaan tyytyväisten avointen palautteiden lisäksi tuli paljon muuta positiivista

palautetta. Negatiivinen palaute oli vähemmistössä. Kyselyn tuloksista päätellen asiakkaat muutenkin olivat yleisesti ottaen tyytyväisiä palveluihin ja kokoelmaan. Toisaalta vaihteluakin oli, joten kehityskohteita löytyy. Kuitenkin kirjastolaisilla on varmasti lupa olla tyytyväisiä siitä, mitä on jo saavutettu. Esimerkiksi kaunokirjallisuus- ja tietokirjallisuuskokoelmat saivat positiivisen palautteen asiakkailta. Samoin viihtyvyys koettiin yleisesti ottaen varsin hyväksi. Asiakaspalvelulle annettiin erityisen hienoja arvosanoja – mikä on erittäin tärkeä asia.

5 YHTEENVETO

Alan kirjallisuutta tarkasteltaessa on selvää, että asiakaskeskeisyys on tämän ajan trendi. Se onkin varmasti erittäin hyvä tapa kehittää kirjaston palveluita. Kirjastoja kannustetaan kysymään asiakkailtaan mitä mieltä he ovat palveluista tai miten he niitä kehittäisivät.

Kyselyn oli tarkoitus olla laaja-alainen katsaus siihen, miten työn tilanneen kirjaston asiakkaat käyttivät kirjastopalveluita. Osa tuloksista oli odotettavissa; lainaus oli kirjastonkäytön muoto, jota useimmat vastaajat käyttivät. Kuitenkin oli myös pieni joukko asiakkaita, jotka eivät lainaa. Naisvastaajat olivat miehiä aktiivisempia lainauksessa, mutta toisaalta miehet hyödynsivät ahkerammin lehtienlukusalia. Tämä on mielestäni kiinnostava huomio, joka tutkimusaineistosta voidaan tehdä. Kirjaston tilastoista tuijotetaan usein lainauslukuja, mutta joillekin asiakkaille kirjaston merkitys ei välttämättä ole ensisijaisesti lainauksessa. Voisi ajatella näitä asiakkaita väheksyttävän, mikäli keskitytään liiaksi ainoastaan lainauksen määriin.

Hyvin vähäinen määrä vastaajista kertoi tulevansa kirjastoon lueskelemaan tai viettämään aikaa. Toisaalta moni sanallinen palaute sisälsi toiveen mukavasta oleskelupaikasta, ”lukunurkkauksesta”. Tästä voisi päätellä, että ainakin kyselyyn vastanneiden asiakkaiden keskuudessa olisi ihmisiä, jotka viihtyisivät kirjastossa aikaansa viettäen, mutta nykyiset olosuhteet eivät täytä täysin heidän toiveitaan. Mielestäni kirjaston olisikin hyvä ottaa tämä huomioon.

Kokoelmista kaunokirjallisuus, lastenkirjat ja tietokirjallisuus saivat asiakkailta parhaat arvostukset. Toisaalta esimerkiksi tietokirjallisuuden osalta kysely ei selvittänyt eri aihepiirien tietokirjallisuuden tasoa asiakkaiden silmissä. Se ei kuitenkaan ollut tavoitteenakaan. Kyselyllä kuitenkin selvisi että asiakkaat ovat tietokirjallisuuteenkin yleisesti ottaen tyytyväisiä. Sen sijaan eniten heikkoja arvostanoja saivat musiikki- ja elokuvakokoelma. Äänikirjojen kohdalla vaikuttaa puolestaan siltä, että vain pieni osa asiakkaista on tietoisia aineistosta; epätietoisien vastausten määrän perusteella äänikirjakokoelmaa voisikin tuoda enemmän esiin.

Asiakaspalveluun oltiin tyytyväisiä; tiedottamiselle ei annettu yhtä hyviä arvioita. Kirjallisuudessa onkin korostettu viime aikoina kirjaston markkinoinnin tärkeyttä. Kirjastotyöntekijöiden olisikin hyvä ottaa ”myyntimiehen asenne” ja ylpeästi tarjota asiakkaille palveluja aktiivisemmin ja useilla tavoilla. Palveluiden ”myymisen” kirjastossa pitäisikin olla tavallista helpompaa; palvelut ovat yleensä asiakkaille ilmaisia. Aiheuttaako kirjaston epäkaupallinen luonne joskus tavoitteiden puutetta? Olen esittänyt muutamia ehdotuksia kirjaston markkinointiin sekä edellä kyselyn analyysin yhteydessä että luvussa 5.1, johon olen erityisesti poiminut mahdollisia palvelun kehittämisen tapoja.

Kaiken kaikkiaan asiakkaat, kuten yleensäkin kirjastoa koskevissa kyselyissä, vaikuttavat pääosin tyytyväisiltä palveluihin. Erään asiakkaan palautteen sanoin: ”Nyt on hyvä. Aina on parantamisen varaa!” Kirjastossa voidaankin siis monin tavoin olla tyytyväisiä; kehittämiskohteita kuitenkin löytyy. Niitä olen koonnut seuraavaan lukuun.

5.1 Kehittämisehdotuksia kirjastolle kyselyn pohjalta

Asiakkaiden vastauksia analysoidessani mieleeni tuli monia asioita, joita kirjastossa voisi mahdollisesti kokeilla. Tässä koottuna muutamia ideoita, joita tekstissäni tulee esille. Mukana on myös ehdotuksia, joiden avulla voitaisiin kehittää joitain palvelun osia, jotka saivat heikompia arvosanoja. Olen yrittänyt asettaa näissä ehdotuksissa asiakkaat ensisijalle. Kirjaston on hyvä kokeilla jatkuvasti jotain uutta, ja nämä ovat joitain sellaisia ajatuksia, joita voisi soveltaa pienempäänkin kirjastoon. Niitä voi muokata, toteuttaa sellaisenaan, ottaa jonkin osan käytäntöön sovellettavaksi tai kehittää edelleen paremmalle tasolle. En oleta että kaikkia seuraavia ajatuksia voidaan välttämättä koskaan toteuttaa. Ymmärrän myös, että pienehkössä kirjastossa resurssit ovat rajalliset, mutta ideat ovat ilmaisia ja kirjasto voi niitä halutessaan käyttää.

Kiinnostavat vaihtuvat suosituslistat olisivat hyvä keino nostaa massasta esiin aineistoa. Suosituksia kannattanee tehdä muustakin kuin kirja-aineistosta, kuten esimerkiksi cd-levyistä, äänikirjoista, elokuvista tai nuottiaineistosta. Hyvä suositusajatus voisi olla ”Viikon poiminta”, jolloin joka viikko olisi esimerkiksi yksi

teos, josta vinkattaisiin näkyvästi kirjaston tiloissa ja internetsivuilla. Poiminta voisi olla aikuisten, lasten tai nuorten osastolta: kirja, elokuva, musiikkialbumi, sarjakuva...

Asiakkailta saadun palautteen järjestelmällistä keräämistä on voimakkaasti suositeltu alan kirjallisuudessa viime aikoina. Olisi hyvä, että suullisesti annettu palaute kirjoitettaisiin aina heti ylös, mutta annettaisiin mahdollisuus myös nimettömään kirjalliseen palautteeseen. Saatu palaute tulisi myös käsitellä säännöllisesti: sitä voidaan käyttää tehokkaana kehittämiskeinona.

Asiakkaita voisi muutenkin joskus käyttää esimerkiksi arvioimaan kokoelmaa. Mitä mieltä esimerkiksi paikallisen musiikkiopiston opettajat ovat nuottikokoelmasta? Puuttuuko kokoelmasta tämän asiantuntijan mielestä jotain olennaista? Tämä on eräs esimerkki. Samalla tavoin voidaan käyttää muitakin jonkin tietyn alan paikallisia asiantuntijoita – tai asiakkaita muutenkin.

Kiinnostava kokeilu voisi olla vanhan kaunokirjallisuuden hylly, joka sisältäisi esimerkiksi vuonna 1960 tai aiemmin ilmestynyttä kirjallisuutta. (Vuosiluku on vain esimerkki.) Tämä palvelisi iäkkäitä ja perinteisen kerrontatyylin ystäviä. Vanhat kirjat olisivat edukseen, ja uudetkin erottuisivat perushyllystä paremmin.

Vaihtoehtoinen kokeilu olisi uuden kaunokirjallisuuden hylly nykykirjallisuutta etsiville. Uutuusteline tietenkin hoitaa samaa tarkoitusta, mutta mikäli halutaan laajentaa uuden kirjallisuuden esittelyä, tämä voisi olla toimiva ajatus. Uutuuskaunokirjallisuushyllyssä voisi olla esim. 3 vuoden sisällä ilmestynyttä kirjallisuutta.

Genreluokituksista rakkausromaanit olisivat varmastikin hyvä lisäys dekkareitten, sotakirjojen ja eräromaanien rinnalle. Tiedän, että sitä on kirjastossa jo harkittukin.

Cd-levykoitelma tarvitsisi lisää tilaa, jotta se tulisi paremmin esiin. Myös kokoelman ajantasaisuus vaatii kyselyjen vastausten mukaan huomiota, jota sille varmasti on kyselyn suorittamisen jälkeen annettukin. Cd-uutuuksista voisi tehdä joskus myös listan levyhyllyn yhteyteen. Lista tietyllä tavalla puhuu uudistuvan kokoelman puolesta.

Dvd-kokoelma oli musiikin lisäksi toinen kokoelmanosa, johon toivottiin eniten lisää. Myös lasten dvd-levyt mainittiin erikseen ehdotuksissa. Uutuuselokuvia toivottiin myös. Tietenkään dvd-elokuvien tapauksessa asia ei ole aina kirjastosta kiinni. Tosin eri välittäjillä voi olla erilainen valikoima.

Mukavaa oleskelutilaa ja ”lukunurkkausta” pyysi moni. Tämän pyynnön toteuttaminen voisikin olla paikallan. Mukava sohva ja/tai istuinryhmä toivottaisi viihtymään kirjastossa. Kirjastossa on jo nyt tuolien lisäksi kaksi sohvamaista istuinta, mutta ne eivät ehkä ole kovin mukavia istua pitkään, koska niissä on kovat selkänojat. Tunnelmallinen lukulamppukaan ei olisi huono ajatus, mikäli siitä muun valaistuksen kanssa olisi iloa. Sohvan sijoittamispaikka on tietysti mietinnän kohteena melko pienissä kirjastotiloissa.

Miehille voisi järjestää jonkinlaista kirjastonkäyttöön innostavaa toimintaa. Miespuolisella henkilökunnalla voisi olla hyvää näkökulmaa tällaisen suunnitteluun ja miesasiakkailtakin kannattaisi kysyä, mitä he haluaisivat tietää ja millaiset asiat heitä kiinnostavat.

Ainakin tarroittamattomat aikakauslehdet voisi olla hyvä järjestää teemoittain, sillä lehtivalikoima on laaja, eikä asiakas välttämättä huomaa kaikkia saman teeman lehtiä, mikäli ne ovat aakkosjärjestyksessä. Eräästäkin kehittämistoiveesta voisi ajatella että näin on käynyt.

Kirjastossa on melkoisen laaja ruotsinkielisten romaanien valikoima. Tämä on ilahduttavaa, mutta niiden lainaus on kuitenkin hyvin vähäistä. Voitaisiinko osa tästä tilasta käyttää asiakkaiden kannalta paremminkin?

Kirjanäyttelyt ovat mukava tapa; niihin voisi ottaa mukaan myös näyttelyn teemaan liittyviä elokuvia ja musiikkia. Aineiston kannen väriin perustuva näyttely on myös hauska idea. Joskus näyttelypöytää voisi kokeilla myös pääsisäänkäynnin ja lehtisalin oven välisellä seinustalla; lainaus kuulemma kasvaa kymmenkertaiseksi palvelutiskin lähellä olevista näyttelyistä (Almgren & Jokitalo 2010, 242). Näyttelyitä voisi järjestää myös yhteistyössä käyttäjien tai esim. koululuokkien tai joidenkin muiden ryhmien kanssa.

Opasteita voisi uusia. Ne ovat kyllä olleet aivan miellyttävät ulkoasultaan, mutta ne voisivat olla enemmän asiakkaiden ajattelutavan mukaisia: luonnollista kieltä ja vähemmän painoarvoa luokitukselle. Asiakkailta olisi myös hyvä kysyä suoraan heidän mielipiteitään, jotta opasteista tulisi hyvät. Tiedän että opasteuudistusta on suunniteltu, ja se onkin hyvä asia.

Opasteissa suuri, näkyvällä paikalla oleva kartta kirjaston aineistojärjestyksestä olisi mainio. Siinä olisi hyvä olla eri aineistojen sijainnit eri väreillä, jolloin asiakkaan olisi helppo hahmottaa karttaa. Kartta olisi hyvä olla sisäänkäynnin läheisyydessä, mutta toisaalta myös hakukoneiden läheisyydessä, jolloin aineistoa etsivä voi heti kartasta katsoa, mihin tulisi suunnata. Mielestäni olisi myös hyvä, että hakukoneiden vieressä pöydällä olisi laminoituja A4- tai A5-kokoisia versioita samasta kartasta. Aineistoa etsivä voisi ottaa kartan mukaansa, mikäli esimerkiksi etsii kirjoja monesta eri luokasta. Laminoidun kartan voisi asiakas sitten palauttaa paikalleen, kun on löytänyt tarvitsemansa.

Kun kirjastossa on tulossa tapahtumia, tiedottaminen on olennainen asia. Eräs keino olisi ottaa tavaksi tulostaa lainaustiskeille pino kutsuja tapahtumaan ja antaa jokaiselle asiakkaalle oma kutsunsa. Näin asiakkaalle jäisi muistutus tilaisuudesta: aihe, päivämäärä ja kellonaika. Varsinkin tapahtuman aikaa koskevat tiedot unohtuvat usein. Tällainen henkilökohtainen huomiointi myös voisi saada ujommankin asiakkaan tuntemaan itsensä tervetulleeksi tapahtumaan. Tämä olisi helppo, halpa ja yksinkertainen tapa markkinoida kirjastoa.

Tietokoneenkäyttökurssia pyydettiin kehittämis ehdotusten yhteydessä. Pyytäjinä oli yli 50-vuotiaita, joten senioreille suunnattu tietokonekurssi vastaisi asiakkaiden tarpeisiin. Olisi ehkä hyvä selvittää joiltain asiakkailta paremmin, millaisia asioita he haluaisivat oppia kurssilla. Se helpottaisi suunnittelua. Tällaisen kysymyksen tietenkin voisi kysyä kurssille tulevilta asiakkailta vaikka ensimmäisellä kokoontumiskerralla – ja käsitellä toivottuja asioita sitten myöhemmin.

Eräs vastaaja ehdotti ”euron laseja” hankittavaksi kirjastoon. Sellaiset ovat ilmeisesti joskus kirjastossa olleetkin, mutta sittemmin kadonneet. Tämä pyyntö olisi hyvin helppo toteuttaa. Lukulaseja voisi samantien ostaa muutamat, ettei palvelu katoaisi yksien lasien myötä, mikäli joku asiakkaista unohtaa palauttaa ne.

Tapahtumia toivottiin paljon lisää! Asiakkailla oli niistä hyviä ideoita. Kirjailijavierailujen lisäksi voisi järjestää tilaisuuksia, joissa henkilökunta esittelee uutuuskirjoja asiakkaille ja toimintapäiviä eri teemoista. Nämä olivat toiveissa samoin kuin runojenlukuilta yhteistyössä pöytälaatikkorunoilijoiden kanssa, lastenkirjapäivät ja muunlaiset teemapäivät. (Lisää asiakkaiden ideoita: katso luku ”Tapahtumissa käyminen ja asiakkaiden tapahtumatoiveet”.)

Myös yökirjastoa toivottiin. Nuorille voisikin järjestää jotain kiinnostavaa toimintaa yhteistyössä esimerkiksi lukion tai JanNun kanssa; kun nuoret itse olisivat mukana tilaisuuden järjestämisessä, se olisi vielä todennäköisemmin onnistunut. Nuorten on myös helppo keksiä aktiviteettia, joka kiinnostaa heitä itseään. Oma ehdotukseni on, että joskus voisi järjestää nuorille esim. konsolipeli-illan yläkerran tiloissa. Toisaalta lautapeliä pelaaminenkin olisi hauska ja sosiaalinen idea; useammat pääsisivät pelaamaan samanaikaisesti. Nämä vaihtoehdot eivät tietenkään sulje toisiaan pois.

Edelleen yhteistyössä paikallisten nuorten kanssa voitaisiin kehittää nuortenosastoa ja sen aineistoja. Näin saataisiin nuorten omaa näkökulmaa asioihin; eri ikäiset ihmiset katsovat kuitenkin asioita eri perspektiivistä. Mitä mieltä nuoret ovat esimerkiksi nuortenkirjojen nykyisestä sijainnista?

Eräs vastaaja ehdotti yläkerran tilojen ottamista aktiivisempaan käyttöön. Tämä onkin hyvä ehdotus: itse en ainakaan aiemmin edes tiennyt, että kirjaston yläkerrassa on kirjaston käytettävissä olevia tiloja! Siispä esimerkiksi tutkijanhuonetta olisi hyvä mainostaa internetsivuilla ja esitteissä; kirjaston tiloissa voisi olla myös jonkinlainen mainos, joka herättäisi mielenkiinnon ja antaisi tietoa tästä palvelusta. Tutkijanhuonetta koskeva mainos toimisi ehkä parhaiten käsikirjastossa ja lehtisalissa. Toinen palvelu, jota samaan tapaan voitaisiin tuoda esiin, ovat mikrokortit ja -filmit. Näitä koskevan tiedotteen voisi sijoittaa luonnollisesti sukututkimusta koskevien aineistojen yhteyteen.

Kaiken kaikkiaan palveluita olisi hyvä tuoda esiin: esim. poimia aika ajoin yksi palvelunosa ja tiedottaa siitä esim. kirjaston tiloissa ja paikallislehden ilmoituksessa. Samoin tiedotteita voi viedä ilmoitustauluille, tai minne tahansa niitä keksitäänkin toimittaa. Tässä voi käyttää mielikuvitusta. Kannattaa keksiä uusia

paikkoja kirjaston markkinoimiseksi. Kannattaa myös miettiä eri elämänvaiheessa olevien asiakkaiden tavoittamista; nuoret voisi tavoittaa koulujen ja Wilholan kautta, vanhukset esim. Palveluportin ja terveyskeskuksen kautta. Kaupassa käyvät kaikenikäiset, lapsiperheille tiedon voisi saada ehkä päiväkotien ja koulujen kautta, ja työikäisiä voisi tavoittaa esim. suurimpien jalasjärveläisten yritysten kautta. Esimerkiksi näiden paikkojen ilmoitustauluja voisi hyödyntää.

LÄHTEET

- Ahola, A. Lomaketutkimusprosessi. 2007. Teoksessa: Viinamäki, L. & Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi, 47–72.
- Alameri-Sajama, R. 2007. Tervetuloa sitten aikuisina!: Nuoret kirjaston asiakkaina. Teoksessa: Alameri-Sajama, R. (toim.) Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ Kustannus, 12–20.
- Almgren, P. & Jokitalo, P. 2010. Kirjasto 2011: Vaikutteita maailmalta. Helsinki: Avain.
- Andersson, A & Andstén, S. 2010. Hur bibliotekarier i några mindre svenska kommuner upplever sin yrkesroll. Magisteruppsats 2010: 42. University of Borås. Saatavissa: <http://bada.hb.se/bitstream/2320/6791/1/10-42.pdf>
- Dahl R. 2011. Esteettömästi tiedon äärelle. Kirjastolehti. 104 (2), 12.
- Forsten, M. 2007. Pelit ja pelaaminen kirjastossa. Teoksessa: Alameri-Sajama, R. (toim.) Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ Kustannus, 53–71.
- Haapamäki, J. 2011. Kirjastovirkailija. Jalasjärven kunnankirjasto. Keskustelu. 13.9.2011.
- Haapaniemi, L. 2009. Kirjastovirkailijat uuden edessä. Kirjastolehti (6), 22.
- Haasio, A. 2009. Tiedon avain: Opas tiedonlähteille. Helsinki: BTJ Kustannus.
- Haasio, A. & Savolainen, R. 2004. Tiedonhankintatutkimuksen perusteet. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Harper, D. 2001-2011. Online Etymology Dictionary. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.11.2011]. Saatavissa: http://www.etymonline.com/index.php?allowed_in_frame=0&search=library&searchmode=none
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7., uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Hokka-Ahti, R. 2010. Kirjastojen mies arvostaa rauhallista lukusoppia. Kirjastolehti 103 (5), 8-10.
- Hokka-Ahti, R. 2009. Kirjastoammatin kipupisteistä. Kirjastolehti 102 (4), 10–11.

- Hokka-Ahti, R. 2009. Lupa, läpinäkyvyys ja luottamus. Kirjastolehti 102 (3), 3.
- Holmberg, K.; Huvila, I.; Kronqvist-Berg, M.; Nivakoski, O. & Widén-Wulff, G. 2009. Kirjasto 2.0: Muuttuva osallistumisen kulttuuri. Helsinki: BTJ Kustannus.
- Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2003. Tilastolliset menetelmät. 1.-2. painos. Helsinki: WSOY.
- Hovi, I. 1984. Yleiset kirjastot 1969–1981: Kehityslinjoja ja vaikutusyhteyksiä. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.
- Hypén, K. 2006. "...tilata ja järjestää, luetteloida ja varastoida, auttaa lukijoita valitsemaan ja löytämään": Kirjastot ja kaunokirjallisuus. Teoksessa: Hypén, K. (toim.) Fiktiota!: Levottomat genret ja kirjaston arki. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 11–66.
- Jalasjärven kirjaston lainatilasto. 2010. Jalasjärven kirjasto. Painamaton. [Tulostettu 14.1.2011].
- Jalasjärven kunnankirjasto. [Verkkosivu]. Jalasjärven kunta. [Viitattu 23.9.2011]. Saatavana: http://www.jalasjarvi.fi/site?node_id=1205
- Jalasjärven lukio esittely. 2011. [Verkkosivu]. Jalasjärven kunta. [Viitattu 9.9.2011]. Saatavana: http://www.jalasjarvi.fi/site?node_id=1403
- Jäppinen, E. 2007. Erilaisia kirjastonkäyttäjiä?: Pointti on nuorten oma paikka. Teoksessa: Alameri-Sajama, R. (toim.) Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ Kustannus, 21–32.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu 111.
- Kari, 2010. Mitä on tiedonkäyttö? Teoksessa: Serola, S. (toim.). Ote informaatiosta: johdatus informaatiotutkimukseen ja interaktiiviseen mediaan. Helsinki: BTJ Kustannus, 116–154.
- Karjalainen, L. 2010. Tilastotieteen perusteet. 1. painos. Ristiina: Pii-Kirjat.
- Karvinen, J. & Mäyrä, F. Pelaajabarometri 2009: Pelaaminen Suomessa. Tampereen yliopisto, Informaatiotutkimuksen ja Interaktiivisen median laitos. Interaktiivisen median tutkimuksia 3. Saatavissa: <http://tampub.uta.fi/infim/978-951-44-7868-0.pdf>
- Kinnunen, H. 2003. Uusinnat vääristävät lainatilastoja. Kirjastolehti 96 (7), 29.

Kirjastoauton aikataulu 1.3.2011 alkaen. 2011. Jalasjärvi: Jalasjärven kunnankirjasto.

Kirjastoauton aikataulu 1.12.2006 alkaen. 2006. Jalasjärvi: Jalasjärven kunnankirjasto.

Koivu, I. 2010. Vaadimme muutosta!: Nuorkirjastolaiset uutta kirjastoa rakentamassa. Kirjastolehti 103 (4), 12-14.

Kukkasniemi, R. 1986. Kalustesuunnittelu. Teoksessa: Koivu, T. (toim.) Kirjastotilojen suunnittelu: Opas kirjastorakennusten ja -huoneistojen suunnittelijoille. Helsinki: Suomen kirjastoseura, 117-134.

Kunnankirjasto: Internet-palvelut. [Verkkosivu]. Jalasjärven kunta. [Viitattu 9.9.2011]. Saatavana: http://www.jalasjarvi.fi/site?node_id=1227

Laakso, J. <xxx.xxx@xxx.fi> 2012. Kirjastonjohtaja. Jalasjärven kunnankirjasto. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. 10.1.2012.

Laakso, J. 2011. Kirjastonjohtaja. Jalasjärven kunnankirjasto. Haastattelu. 13.9.2011.

Laakso, J. <xxx.xxx@xxx.fi> 2011. [2]. Kirjastonjohtaja. Jalasjärven kunnankirjasto. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. 23.9.2011.

Leppinen, S. 2007. Nuorten elokuvat kirjastossa: Laadukkuutta ja vaihtoehtoja. Teoksessa: Alameri-Sajama, R. (toim.) Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ Kustannus, 113-119.

Line, Maurice B. (1974). Draft definitions. Aslib Proceedings 26.

Liutta, A., Meriluoto, M. & Ropponen, P. 2002. Kirjanäyttelyt kirjastossa: Pieni ideakirja. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Loivio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Luettelo mikrokorttien sisällöstä. Jalasjärven kirjasto. Painamaton.

Lundberg, T. (toim.) 2004. 101 ideaa asiakaspalveluun: Käytännön neuvoja ja positiivisia virikkeitä. Lahti: Positiivarit.

L 22.4.1999/523. Henkilötietolaki.

L 21.5.1999/621. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta.

- Maanmittauslaitos. 2011. Suomen pinta-ala kunnittain 1.1.2011. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 20.9.2011]. Saatavissa: http://www.maanmittauslaitos.fi/sites/default/files/pinta-alatkunnittain_2011.pdf
- Malmberg, I. 2011. Kirjastopora. Helsingin Sanomien kuukausiliite (11), 14.
- Nieminen, J. 2007. Kirjasto ulos!: Telттаilemaanko? Teoksessa: Alameri-Sajama, R. (toim.) Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ Kustannus, 46-52.
- Nummenmaa, L. 2010. Käyttäytymistieteiden tilastolliset menetelmät. 2. painos (uud.laitos). Helsinki: Tammi.
- Nykänen, A-S. 2011. Lippakirja tulee. Helsingin sanomat 13.11.2011, D7.
- Paavonheimo, J. 2006. Digitaalisen ja painetun rajalla: kirjoituksia kirjasta, digitaalisuudesta ja kirjastosta. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Pervala, T. 2007. Mennääks koneille?: Nuorten tietokoneenkäyttö kirjastossa. Teoksessa: Alameri-Sajama, R. (toim.) Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ Kustannus, 80-104.
- Pihlaja, J. 2004. Kirjastonkäyttö. Lahti: Soceda.
- Piirto, M. 2010. Kirjastovirkailija. Jalasjärven kunnankirjasto. Keskustelu. 22.11.2010.
- Piirto, M. 2010. Kirjastovirkailija. Jalasjärven kunnankirjasto. Keskustelu. 13.9.2011.
- Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua: Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Helsinki: WSOY Pro.
- Poroila, H. & Torvinen, J. 2009. Musiikkikirjaston arvo. Kirjastolehti 102 (6), 6-8.
- Päivähoito. [Verkkosivu]. Jalasjärven kunta. [Viitattu 22.9.2011]. Saatavana: http://www.jalasjarvi.fi/site?node_id=1161
- Raivio, J. 1990. Tiedon salaajat. Teoksessa: Poroila, H. (toim.) Kokoelmakumous. Helsinki: Kirjastopoliittinen yhdistys ry, 42-47.
- Reijonen, M. 1995. Tilan kolmet kasvot: Tutkimus kirjastotilasta. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Ristikartano, V. & Virrankoski, A. 2011. Eräpäivä!: Voimasanoja kirjastosta. Helsinki: Avain.

- Saarti, J. 1996. Romaanit hukassa?: Kertomakirjallisuuden hyllyluokituksen vaikutus kirjastonkäyttöön ja kertomakirjallisuuden lainaukseen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Samppala, P. 2010. Jalasjärven kirjasto 150 vuotta: 1860-2010. Jalasjärvi: Jalasjärven kunta.
- Savolainen, R. 2010. Tiedonhankintatutkimuksen lähtökohtia. Teoksessa: Serola, S. (toim.). Ote informaatiosta: johdatus informaatiotutkimukseen ja interaktiiviseen mediaan. Helsinki: BTJ Kustannus, 75-115.
- Serola S. & Vakkari, P. 2011. Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa: Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Julkaisusarja: Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:21 Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 9.11.2011]. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2011/liitteet/OKM21.pdf?lang=fi>
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2007. Työpaikkaomavaraisuus ja työpaikkarakenne 2007. [Excel-tilaus]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 20.9.2011]. Saatavissa: http://hankinnat.fi/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;374;36984;163447
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2011. Väestötilastot: Väestö iän mukaan, 2010 lopussa. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 29.8.2011]. Saatavana: http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2010. Väestörakenne: Väkiluku sukupuolen mukaan alueittain sekä väestömäärän muutos 31.12.2010. [Verkojulkaisu]. ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 22.9.2011]. Saatavana: http://www.stat.fi/til/vaerak/2010/vaerak_2010_2011-03-18_tie_001_fi.html.
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2009. Ajankäyttötutkimus. [Verkojulkaisu]. Liitetaulukko 44. Kirjojen lukeminen 12 kuukauden aikana 1991, 1999, 2002 ja 2009, miehet ja naiset yhteensä, % . Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu: 11.11.2011]. Saatavana: http://www.stat.fi/til/akay/2009/akay_2009_2011-05-17_tau_044_fi.html
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2009. Väestön koulutus rakenne. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 21.9.2011]. Saatavana: http://www.stat.fi/til/vkour/2009/vkour_2009_2010-12-03_tie_001_fi.html
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2009. Väestön koulutus rakenne: Liitekuva 5. Koulutustaso kunnittain 2009 (kartta). [Verkojulkaisu]. ISSN=1799-4586. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 21.9.2011]. Saatavana: http://www.stat.fi/til/vkour/2009/vkour_2009_2010-12-03_kuv_005_fi.html

Suomen virallinen tilasto (SVT). Väestön koulutusrakenne: Perusasteen jälkeisiä tutkintoja suorittanut väestö koulutusasteen ja kunnan mukaan 2007-2009. [Verkkosivu]. ISSN=1799-4586. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 23.9.2011]. Saatavana: http://pxweb2.stat.fi/database/StatFin/kou/vkour/vkour_fi.asp

Suomen virallinen tilasto (SVT). Väestötilastot: Väestörakenne. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 29.8.2011]. Saatavana: http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html

Suomen virallinen tilasto (SVT). Väestörakenne: Väestö iän (1-v.) ja sukupuolen mukaan alueittain 1980 – 2010. [verkkojulkaisu]. ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 10.8.2011]. Saatavana: <http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/tau.html>.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2000–2010. [Verkkosivu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 11.1.2011]. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/tilasto.aspx?QueryId=be623942-d0e7-5e20-4449-420e5075f411&RefererUrl=%2ffi-fi%2ftilastohaku.aspx%3fQueryId%3dbe623942-d0e7-5e20-4449-420e5075f411>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2000–2010. [Verkkosivu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 11.1.2011]. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/tilasto.aspx?QueryId=a0e4360a-896a-8380-edd7-769a6af91c5b&RefererUrl=%2ffi-fi%2ftilastohaku.aspx%3fQueryId%3da0e4360a-896a-8380-edd7-769a6af91c5b>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2000–2010. [Verkkosivu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 11.1.2011]. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/tilasto.aspx?QueryId=1e856d4e-5d01-93e6-517e-77a133f59abe&RefererUrl=%2ffi-fi%2ftilastohaku.aspx%3fQueryId%3d1e856d4e-5d01-93e6-517e-77a133f59abe>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2010. Perustilastot. [Verkkosivu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 17.9.2011]. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2010T2N164>

Tammekann, E. 1995. Johdanto: Neljätuhatvuotisen kirjaston vaiheet. Teoksessa Kuronen, T. (toim.) Tiikerinloikka: Kirjastot tiedon viidakossa. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy, 1-36.

Tietoa Jalasjärvestä. [Verkkosivu]. Jalasjärven kunta. [Viitattu 23.9.2011]. Saatavana: http://www.jalasjarvi.fi/site?node_id=1083

- Tilastokeskus. 2007. Tilastokeskuksen hyvinvointikatsaus 2/2007. [Viitattu 11.11.2011]. Saatavana: http://www.stat.fi/artikkelit/2007/art_2007-06-15_001.html?s=0
- Tilastokeskus. 2005. Yksilöllisiä valintoja, kulttuurien pysyvyyttä: Vapaa-ajan muutokset 1981-2002. Mirja Liikkanen, Riitta Hanifi ja Ulla Hannula (toim.). Helsinki: Edita Prima Oy.
- TNS Gallup. 2011. Kansalaisten käsitykset kulttuuripalveluista 2011. TNS Gallup Oy.
- Tuomi, P. 2009. Pitäisikö kirjastossa tietää kirjoista? Teoksessa: Hypén, K. (toim.) Kirjasto 2010. Helsinki: BTJ Finland, 27-51.
- Tuominen, K. 2008. Tiedon partaalla: Kuinka hallita informaatiotulvaa. 2. uud. ja täyd. laitos. Helsinki: BTJ Finland.
- Vakkari, P. 1983. Kirjojen lukeminen ja yleiset kirjastot: tutkimus yleisten kirjastojen käytöstä kirjakanavana. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.
- Valli, R. Kyselylomaketutkimus. 2007. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I: metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 102-125.
- Van Riel, R., Fowler, O., & Downes, A. 2008. The Reader-friendly Library Service. Newcastle upon Tyne: The Society of Chief Librarians.
- Vastamäki, J. Kyselylomaketutkimus: tutkimusasetelman ja mittareiden valinta. 2007. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I: metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 126-138.
- Vilkko-Riihelä, A. & Laine, V. 2005. Mielen maailma: 1: Psykologian perustiedot. Helsinki: WSOY.
- Wilén, R. & Kortelainen, T. 2007. Kirjastokokoelmien kehittämisen ja arvioinnin perusteet: Teoria, menetelmät, käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino. Palmenia-sarja 16.
- Yleisradio & 15/30 Research. 2011. Suomalaiset verkossa. [Ppt-esitys]. [Viitattu 12.11.2011]. Saatavana: <http://www.slideshare.net/ylefi/yle-esitys-ppt>

LIITTEET

LIITE 1 Kyselylomake

Kysely Jalasjärven kunnankirjaston käytöstä

Tämä on kysely Seinäjoen ammattikorkeakoulussa tehtävää opinnäytetyötä varten ja siinä tutkitaan jalasjärveläisten kirjastonkäyttöä. Kysely täytetään nimettömänä ja vastaukset käsitellään yksilöimättä ja ehdottoman luottamuksellisesti. Kiitos vastauksistanne!

Ensimmäiseksi kysymme taustatietoja. Olkaa hyvät ja vastatkaa kaikkiin kysymyksiin.

1. Sukupuolenne

☐ mies ☐ nainen

2. Ikänne

☐ alle 20 v.
☐ 20–34 v.
☐ 35–49 v.
☐ 50–64 v.
☐ 65 v. tai yli

3. Mikä on korkein koulutusaste jonka olette suorittaneet?

☐ Peruskoulu
☐ Ammattikoulu
☐ Ylioppilas
☐ Alempi korkeakoulututkinto
☐ Ylempi korkeakoulututkinto
☐ Tohtori / lisensiaatti

4. Asuinalueenne

☐ Jalasjärven keskusta
☐ Jalasjärvellä keskustan ulkopuolella
☐ Asun muualla kuin Jalasjärvellä

Seuraavat kysymykset koskevat kirjastonkäyttöänne. Olkaa hyvät ja vastatkaa kaikkiin kysymyksiin.

5. Miten usein käytätte kirjastopalveluja?

☐ päivittäin
☐ viikoittain
☐ kuukausittain
☐ harvemmin

6. Millainen on mielestänne kirjaston viihtyvyys? (Ympyröikää vastauksenne.)

eriomainen	hyvä	melko hyvä	kohtalainen	huono
5	4	3	2	1

7. Miten paljon käytätte kirjaston eri palveluja? (Ympyröikää sopivin numero.)

	hyvin usein	usein	melko usein	joskus	harvoin	en
lainkaan						
lainaus	5	4	3	2	1	0
ajan viettäminen kirjastossa	5	4	3	2	1	0
uutuushyllyt / kirjanäyttelyt						

ja niistä lainaus	5	4	3	2	1	0
kirjojen lukeminen kirjastossa	5	4	3	2	1	0
lehtisali, lehtien lukeminen	5	4	3	2	1	0
henkilökunnan apu / asiantuntemus	5	4	3	2	1	0
asiakastietokoneet:						
– tiedonhaku	5	4	3	2	1	0
– Internet (sähköposti ym.)	5	4	3	2	1	0
– pelaaminen	5	4	3	2	1	0
Internet-palvelut	5	4	3	2	1	0
kirjastoauto	5	4	3	2	1	0
palveluportin/terveyskeskuksen kirjat	5	4	3	2	1	0
kaukopalvelu	5	4	3	2	1	0
käsikirjasto	5	4	3	2	1	0
kotiseutukokoelma	5	4	3	2	1	0
mikrofilmit ja -kortit	5	4	3	2	1	0
kirjailijavierailut / muut kirjaston tapahtumat	5	4	3	2	1	0

8. Mitä mieltä olette kirjaston aineistovalikoimasta? (Ympyröikää sopivin numero.)

	Erinomaiset	hyvät	melko hyvät	kohtalaiset	huonot	en tiedä, tätä osaa
en käytä						
kokoelmasta						
kaunokirjallisuus	5	4	3	2	1	0
tietokirjat	5	4	3	2	1	0
lastenkirjat	5	4	3	2	1	0
nuortenkirjat	5	4	3	2	1	0
sanoma- ja aikakauslehdet	5	4	3	2	1	0
DVD:t ja videot	5	4	3	2	1	0
musiikki	5	4	3	2	1	0
äänikirjat	5	4	3	2	1	0

9. Miten hyvin löydät kirjastosta etsimäsi?

erinomaisesti	hyvin	melko hyvin	kohtalaisesti	huonosti
5	4	3	2	1

10. Millaista on ollut kirjaston henkilökunnalta saamanne palvelu?

Erinomaista	hyvää	melko hyvää	kohtalaista	huonoa
5	4	3	2	1

11. Miten hyvin kirjasto mielestänne tiedottaa palveluistaan?

Erinomaisesti	hyvin	melko hyvin	kohtalaisesti	huonosti
5	4	3	2	1

12. Mistä saatte tavallisesti tietonne kirjaston tapahtumista? (Voitte valita useamman vaihtoehdon!)

- ___ sanomalehdistä
- ___ kirjaston Internet-sivuilta
- ___ kunnan tapahtumakalenterista
- ___ kirjastosta
- ___ tutuilta, ystäviltä ja perheenjäseniltä
- ___ muualta, mistä? _____

13. Miten kehittäisitte kirjaston palveluja?

Kiitos vastauksistanne! Palautathan kaavakkeen kirjaston henkilökunnalle tai lehtisalin palautuslaatikkoon.